SCIENTIFIC EVOLUTION

Quantitative Performance & Learning Center

For High-Potentials

QUALITY PROCESS V2.0 Revision 251

www.scientific-evolution.com

{oUUID 1.760}

Les références aux personnes et fonctions sont parfois uniquement formulées au masculin dans un but de simplification d'expression; elles s'entendent également au féminin.

La version à jour la plus récente est disponible en accès libre en tout temps sur le disque réseau de l'entreprise sous le nom de fichier indiqué dans le tableau des métadonnées de la page précédente. Une sauvegarde et mise à jour régulière assure la pérennité de la source et de son contenu.

Chaque collaborateur peut proposer au responsable assurance qualité des modifications aux processus afin d'améliorer le niveau de qualité global des services internes et externes.

TABLE DES MATIÈRES

P0. Système Qualité

P01. Gestion des évaluations de formation

P02. Arrivée nouveaux collaborateurs

P03. Analyse des besoins de formation

P04. Gestion des problèmes en formation

P05. Ouverture des locaux/bureaux

P06. Organisation de Formations/Analyses des besoins/Exemans-Tests

P07. Planification de Formations/Analyses des besoins/Exemans-Tests

P08. Préparation de Formations/Analyses des besoins/Exemans-Tests

P09. Création d'une formation

P10. Examens (tests) de connaissances

P11. Vente de prestations

P12. Paramètres pour élaboration offre commerciale

P13. Dysfonctionnement/Mise à jour serveurs

P14. Qualification téléphonique

P15. Services après vente (intervention)

P16. Service Desk

P17. Méthode d'utilisation d'un logiciel de planification

P18. Méthode d'utilisation d'un logiciel de traitement de texte

P19. Recrutement nouveaux collaborateurs

P20. Ramassage et distribution du courrier papier

P21. Cycle de vie de projet

P22. Location d'une salle externe

P23. Achats et réception

P24. Newsletter

P25. Installation technique des salles de formation

P26. Communication interne

P27. Prospection commerciale

P28. Déroulement entretiens/réunions internes

P29. Change request (demande de changement)

P30. Gestion de processus et procédures

P31. Paiement des salaires

P32. Gestion des factures émises

P33. Gestion des salles mobiles

P34. Gestion des réclamations, anomalies qualité, problèmes et incidents

P35. Gestion des priorités de travail

P36. Méthode d'utilisation d'un logiciel de présentation

P37. Guide pour RH d'inscription à des formations

P38. Retard-Absence Consultant

P39. Retard-Absence Client/Employé

P40. Audit

P41. DMAAC Formation

P42. Redémarrage des serveurs

P43. Rendez-vous en clientèle

P44. Appel d'offres

P45. Réservation chambre hôtel

P46. Suivi des offres commerciales

P47. Changement serveur web

P48. Gestion anomalie qualité

P49. Gestion des incidents

P50. Amélioration qualité

P51. Gestion du catalogue de services

P52. Gestion partenaires et fournisseurs

P53. Sécurité ICT

P54. Sélection apprentis/stagiaires/participants

P55. Définition besoins formations

P56. Gestion des fichiers

P57. Contrôle statistique des processus

P58. Sélection consultant

P59. Action préventives

P60. Prises de décisions

P61. Départ collaborateurs

P62. Maintenance préventive

P63. Vente et expédition

P64. Phase formation des projets

P65. Méthode scientifique

P66. Création marque

P67. Création de vidéos

P68. Gestion des assurances

P69. Tests d'hypothèses (contrôles statistiques)

P70. Vols

P71. Changement adresse

P72. Hygiène labo/salle blanche/serveurs

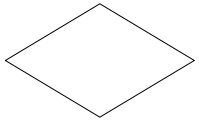
P73. Plans d'expériences

ISO 5807:85 Formes de processus de base

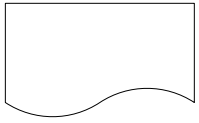
Shape for the first and last step of your process.
Forme pour la première et dernière étape d'un processus.

This shape represents a step in your process (task).
Forme représentant une étape dans votre processus (tâche).

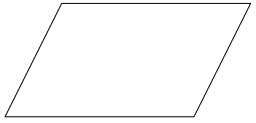
This shape represents a set of steps that combine to create a sub-process that is defined elsewhere, often on another page of the same drawing. Cette forme représente un ensemble de sous-étapes d'un sous-processus se trouvant défini ailleurs, souvent sur une autre page du même fichier.



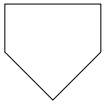
This shape indicates a point where the outcome of a decision dictates the next step. There can be multiple outcomes, but often there are just two: **Yes** and **No**.
Cette forme indique une étape où la décision sortante dicte la prochaine étape à faire. Il peut y avoir plusieurs sorties, mais souvent les deux les plus courantes sont **Oui** et **Non**.



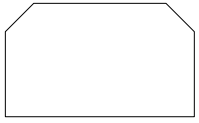
This shape represents a step that results in a document.
Cette forme représente une étape qui résulte en la création d'un document.



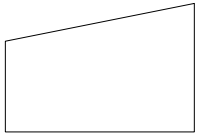
This shape indicates that information is coming into the process from outside, or leaving the process. This shape can also be used to represent materials and is sometimes called an"Input/Output shape".
Cette forme indique que l'information arrive dans le processus depuis l'extérieur ou quitte le processus. Cette forme peut aussi être utilisée pour représenter du matériel et est parfois appelée "forme d'entrée/sortie".



When you drop this shape onto your drawing page, a dialog box opens where you can create a set of hyperlinks between two pages of a flowchart or between a sub-process shape and a separate flowchart page that shows the steps in that sub-process.
Forme utilisée pour créer un lien dynamique (interactif) permettant de renvoyer automatiquement sur une autre page pour la suite d'un processus ou l'envoi à un sous-processus.



This shape marks the maximum number of times a loop can run before it must go on to the next step.
Cette forme représente le nombre de fois qu'une boucle d'un processus doit s'exécuter avant de continuer à la prochaine étape.

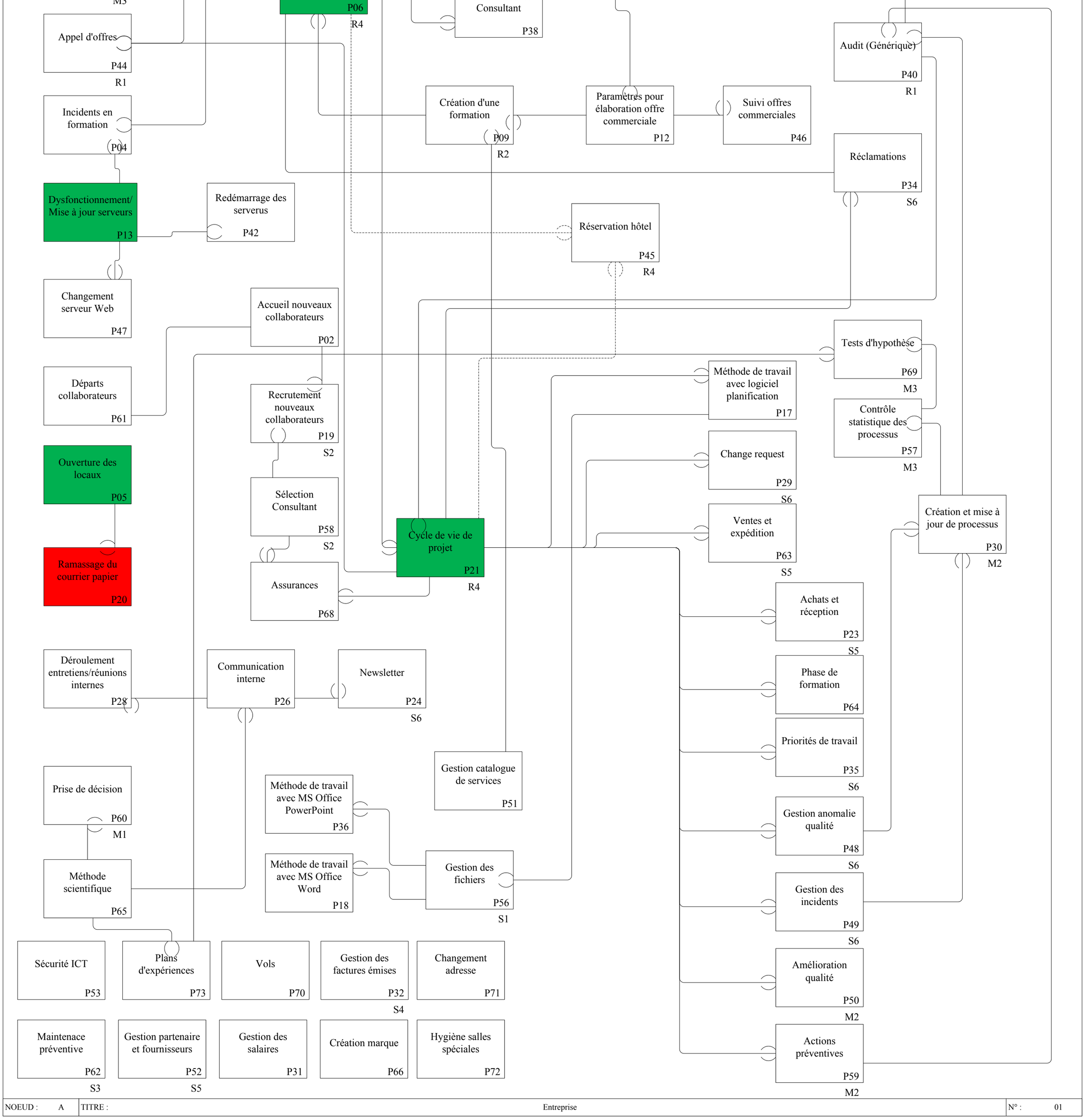


This is a step where a person provides information to the process.
Étape utilisée pour représenter le fait qu'une personne apporte une information au processus.

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seule destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié , ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient . It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation .

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert , vervielfältigt , noch Dritten zugänglich gemacht werden.


Installation salles de formations P25
Installation salle mobile P33
Évaluations P01 M3
Examens (tests) P10 M3
Appel d'offres P44 R1
Incidents en formation P04
Dysfonctionnement/ Mise à jour serveurs P13
Changement serveur Web P47
Départs collaborateurs P61
Ouverture des locaux P05
Ramassage du courrier papier P20
Déroulement entretiens/réunions internes P28
Prise de décision P60 M1
Méthode scientifique P65
Sécurité ICT P53
Maintenace préventive P62 S3
Location de salle externe P22 R4
Processus guide RH pour inscription à formations P37 R1
Redémarrage des serverus P42
Accueil nouveaux collaborateurs P02
Recrutement nouveaux collaborateurs P19 S2
Sélection Consultant P58 S2
Assurances P68
Plans d'expériences P73
Gestion partenaire et fournisseurs P52 S5
Préparation Formation, Analyse Besoins, Exemans-Tests P08 R4
Planification Formations, Analyses Besoins, Exemans-Tests P07 R4
Organisation Formations, Analyses Besoins, Exemans-Tests P06 R4
Retard-Absence Client/Employé P39
Retard-Absence Consultant P38
Création d'une formation P09 R2
Communication interne P26
Newsletter P24 S6
Méthode de travail avec MS Office PowerPoint P36
Méthode de travail avec MS Office Word P18
Vols P70
Sélection participants P54 R4
Cycle de vie de projet P21 R4
Gestion catalogue de services P51
Gestion des fichiers P56 S1
Gestion des factures émises P32 S4
Vente de prestation P11 R3
Définition besoins formations P55 R2
DMAAC Formations P41 R1
Paramètres pour élaboration offre commerciale P12
Réservation hôtel P45 R4
Changement adresse P71
Création marque P66
Rendez-vous clientèle P43
Service Desk P16 S6
Analyse des besoins de formations P03 R2
Suivi offres commerciales P46
Hygiène salles spéciales P72
Prospections commerciales P27
Services après vente P15 S6
Création vidéos P67
Qualification téléphonique P14
Audit (Générique) P40 R1
Réclamations P34 S6
Tests d'hypothèse P69 M3
Méthode de travail avec logiciel planification P17
Contrôle statistique des processus P57 M3
Change request P29 S6
Ventes et expédition P63 S5
Achats et réception P23 S5
Phase de formation P64
Priorités de travail P35 S6
Gestion anomalie qualité P48 S6
Gestion des incidents P49 S6
Amélioration qualité P50 M2
Actions préventives P59 M2
Création et mise à jour de processus P30 M2
Maintenance P53
Gestion des salaires P31
NOEUD : A
TITRE :
Entreprise
N° : 01

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	

1: Gestionnaire processus

Niveau confidentialité: Public

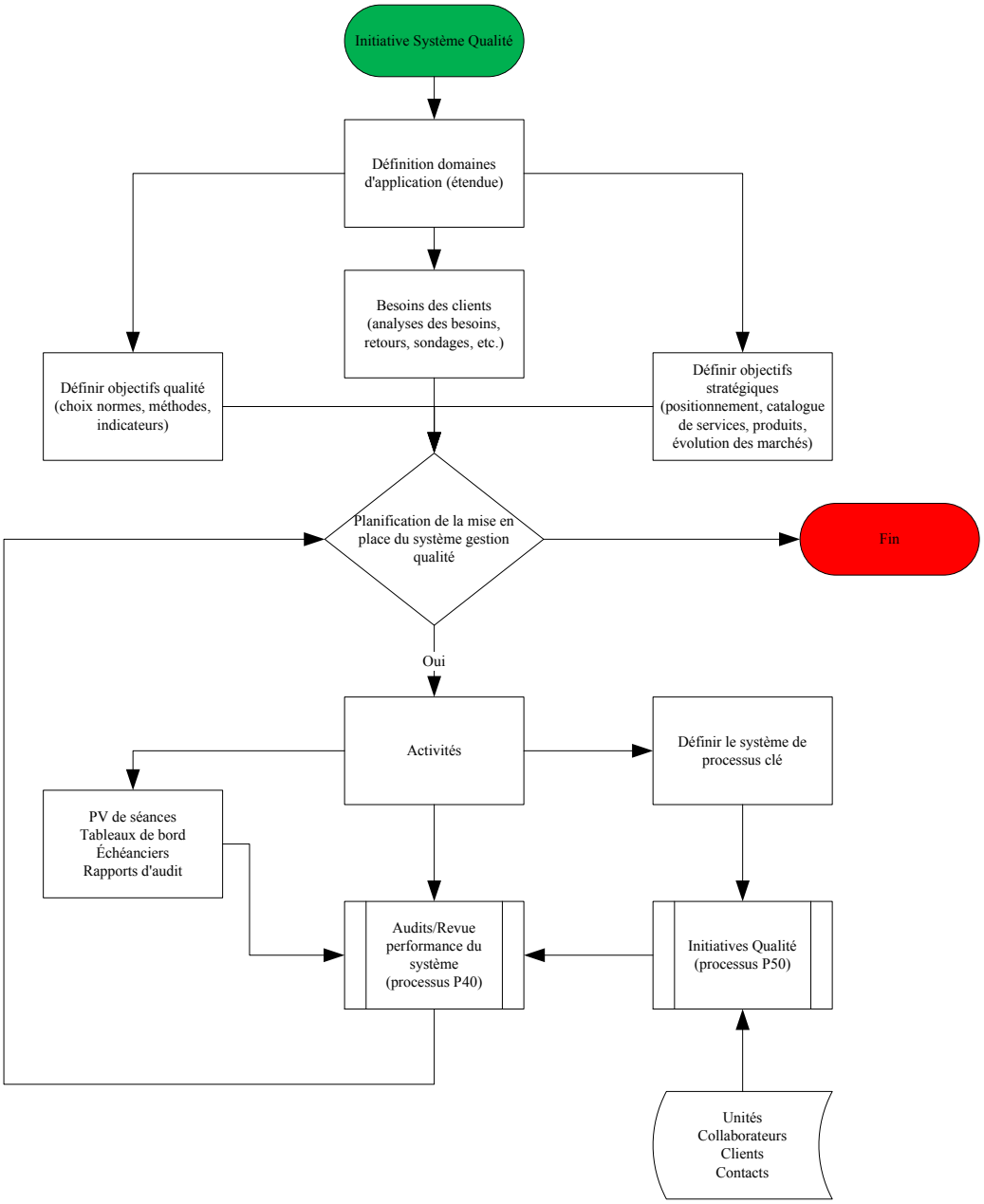
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Système Qualité ISO 9001:2008



Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/3

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Actions à mener pour mettre en place et suivre la mise en place d'un système qualité dans un domaine particulier d'activité de l'entreprise.

Objectif(s)/Exigence(s)/Finalité(s) du processus:
Pour l'entreprise: Assurer un niveau de qualité quantifiable pour les clients, obtenir des homologations ou certifications exigées par les clients, augmenter la bien-être des employés et réduire le turnover.
Pour le client: Démontrer le démarche et la volonté de faire de la qualité, assurer le respect de normes, réglementations pour les services fournis ou les produits vendus.

Valeur ajoutée:
Montrer que nous nous soucions de la qualité de nos produits et services, de la satisfaction de nos clients et du bien-être de nos employés.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Au moins tous les 3 ans. Sinon une fois par semestre

Intrant(s):
Référence de normes/réglementations; Cahier des charges de la direction (approuvé et signé)

Extrant(s):
Dossier Qualité; Procès Verbaux; Rapports d'audit; Sondages de satisfaction;Échéanciers

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels etc.):
Logiciel SMQ avec GED (Gestion Électronique Documentation) intégrant une gestion des versions, un moteur de flux automatisés d'approbation ainsi que des tableaux de bord de mesure de la performance de la qualité+gestion des processus et anomalies qualité ainsi que des tâches internes.

Intervenants:
Responsable AQ (ingénieur qualité); Direction (compétences managériales); Auditeur externe (certifié); Représentant du personnel (nommé par le personnel)

Indicateurs:
- Points EFQM
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Rapport Anomalies/Processus exécutés
- Nombre d'exécutions de ce processus

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Manuel Qualité ISO 9001 (ici):2008;Dossier eduQua (ici);Évaluation EFQM (ici);Dossier évaluation EFQM (ici)

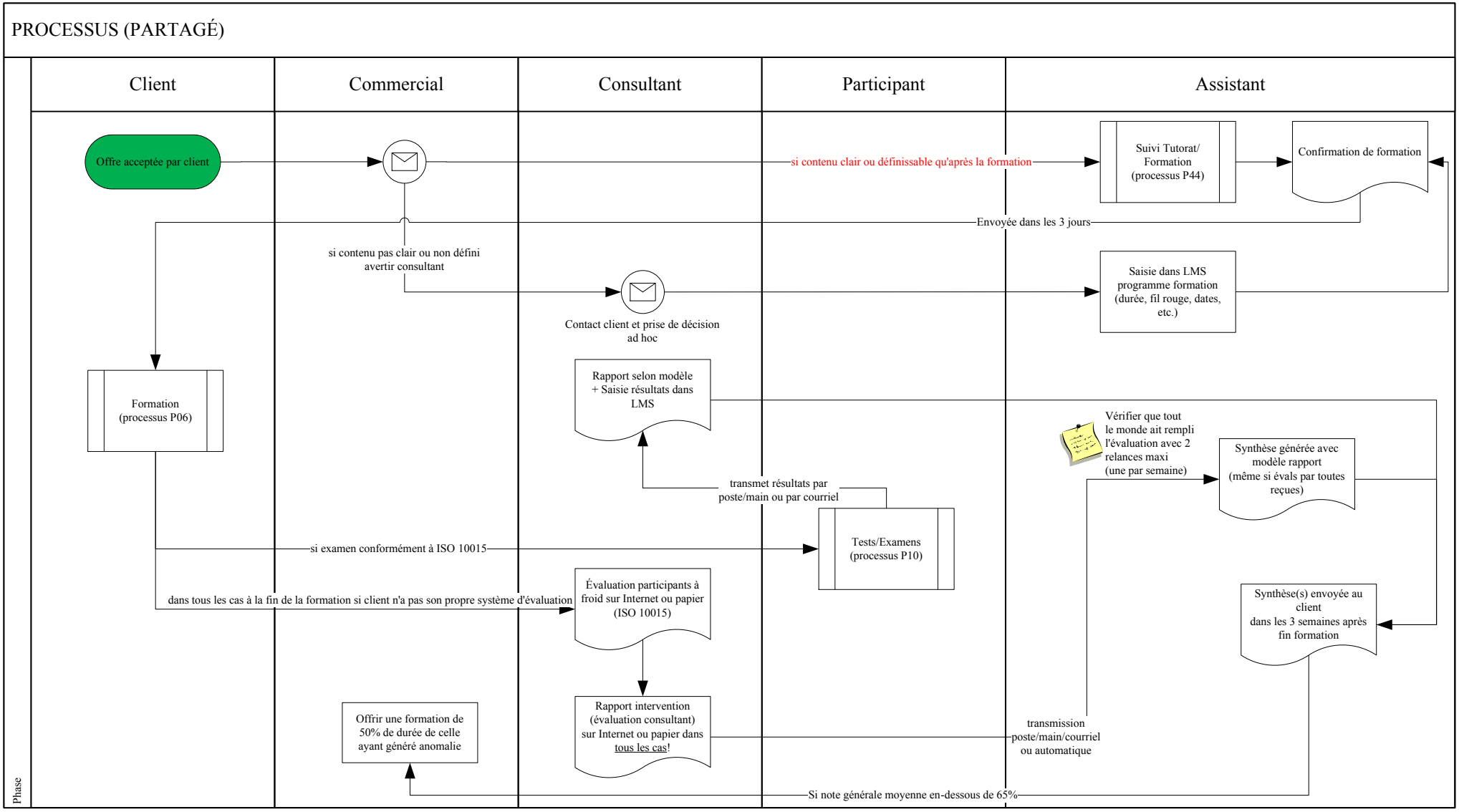
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

GESTION DES ÉVALUATIONS DE FORMATION

Niveau confidentialité: Interne


PROCESSUS (PARTAGÉ)
Client
Commercial
Consultant
Participant
Assistant
Phase
Offre acceptée par client
si contenu clair ou définissable qu'après la formation
Suivi Tutorat/ Formation (processus P44)
Confirmation de formation
Envoyée dans les 3 jours
si contenu pas clair ou non défini avertir consultant
Saisie dans LMS programme formation (durée, fil rouge, dates, etc.)
Contact client et prise de décision ad hoc
Formation (processus P06)
Rapport selon modèle + Saisie résultats dans LMS
Vérifier que tout le monde ait rempli l'évaluation avec 2 relances maxi (une par semaine)
Synthèse générée avec modèle rapport (même si évals par toutes reçues)
transmet résultats par poste/main ou par courriel
Tests/Examens (processus P10)
si examen conformément à ISO 10015
dans tous les cas à la fin de la formation si client n'a pas son propre système d'évaluation
Évaluation participants à froid sur Internet ou papier (ISO 10015)
Synthèse(s) envoyée au client dans les 3 semaines après fin formation
Offrir une formation de 50% de durée de celle ayant généré anomalie
Rapport intervention (évaluation consultant) sur Internet ou papier dans tous les cas!
transmission poste/main/courriel ou automatique
Si note générale moyenne en-dessous de 65%

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2001 | ISO 10015:1999	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
S'assurer que lors de la confirmation de formations continues, les informations nécessaires à leur bon déroulement soient connues et s'assurer que les évaluations de fin de formation et le rapport de synthèse y relatif soient correctement traités.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise:Informer les intervenants de la gestion des évaluations conformément aux exigences d'eduQua ou d'ISO 9001:2008 et s'assurer que les personnes responsables de l'organisation n'oublient pas une étape triviale dans le cadre de la gestion des évaluations de fin de formation.
Pour le client: La possibilité de connaître l'opinion et la qualité de la prestation directement par l'intermédiaire de ses collaborateurs.

Valeur ajoutée:
Informer les clients du niveau de qualité, de l'utilité ainsi que de l'adaptabilité des formations à l'aide des évaluations. Identifier en interne les anomalies au niveaux des programmes, supports, matériels ou consultants pour les corriger.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Confirmation d'une formation

Intrant(s):
Courriel de confirmation du client; Programme de formation; Liste des participants avec adresse courriel direct; Évaluation des participants à la formation

Extrant(s):
Rapport de synthèse des évaluations des participant et du formateur

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)
- Nombre d'exécutions de ce processus

Équipements (machines, véhicules, logiciels etc.):
Ordinateurs; Connexion Internet; SMQ; GED; Logiciel de Messagerie; Accès LMS; Accès ERP

Intervenants:
Client; Commercial (formation de vendeur); Formateur (compétences pédagogiques et techniques); Consultant (diplômé dans son domaine d'expertise); Participants à la formation; Assistant administratif (parfaite maîtrise des outils bureautiques standards et rigueur de travail)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Note médiane
- Niveau de confiance
- Comparaison à la médiane globale
- Comparaison au NAQ (Niveau de Qualité Acceptable) imposé par client

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Les évaluations doivent pouvoir être remplies anonymement ou nominativement au choix des participants.
- Pas de contrefaçons de la part des commerciaux

Annexe(s):
Modèle (formulaire) d'évaluation participant individuel (ici); Modèle (formulaire) d'évaluation formateur (ici); Rapport de synthèse /(ici); Modèle de courriel pour relance (ici)

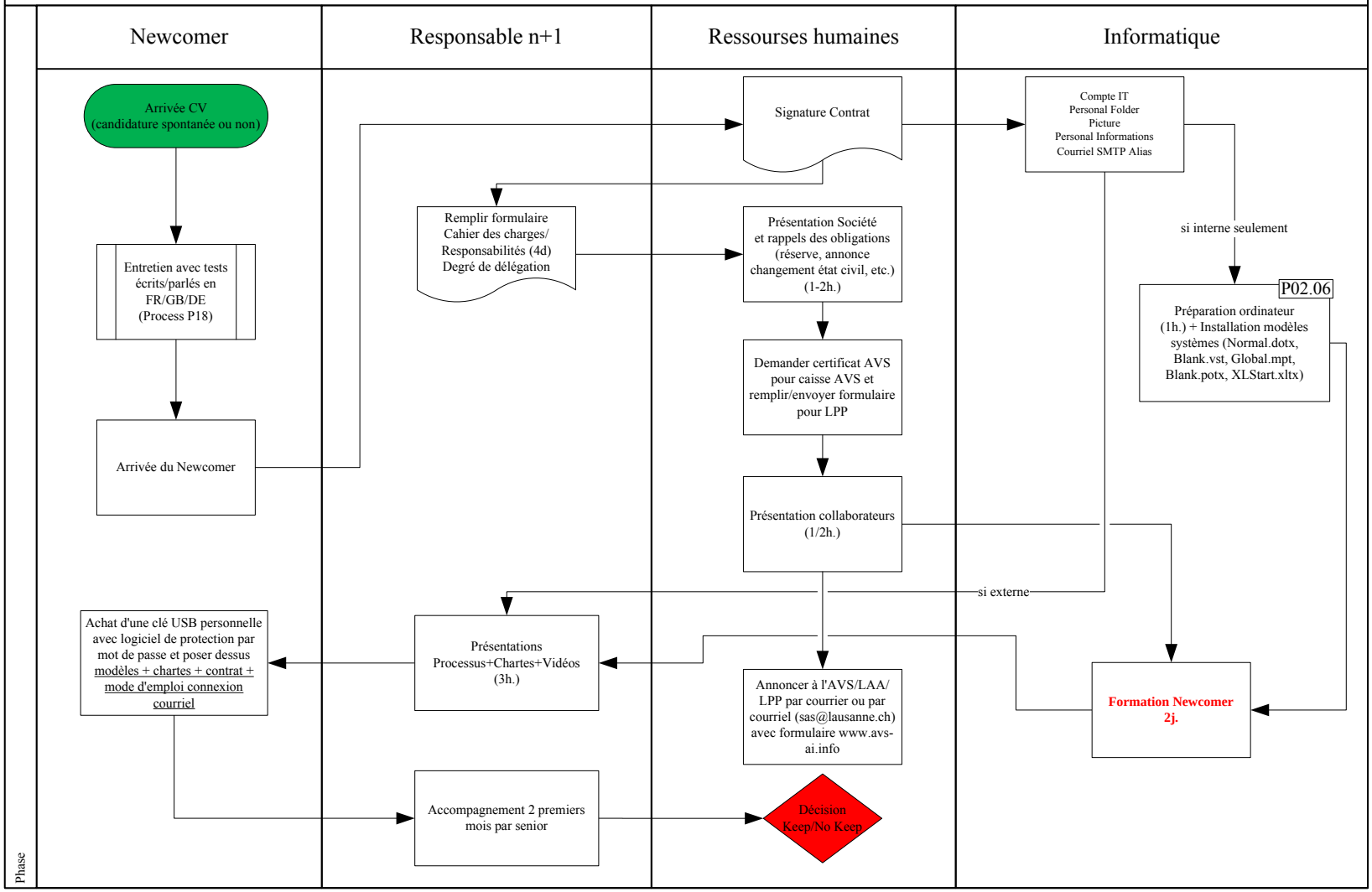
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

Niveau confidentialité: Interne

PROCESSUS (INTERNE)


Newcomer
Responsable n+1
Ressourses humaines
Informatique
Phase
Arrivée CV (candidature spontanée ou non)
Entretien avec tests écrits/parlés en FR/GB/DE (Process P18)
Arrivée du Newcomer
Signature Contrat
Remplir formulaire Cahier des charges/ Responsabilités (4d) Degré de délégation
Présentation Société et rappels des obligations (réserve, annonce changement état civil, etc.) (1-2h.)
Demander certificat AVS pour caisse AVS et remplir/envoyer formulaire pour LPP
Présentation collaborateurs (1/2h.)
Compte IT
Personal Folder
Picture
Personal Informations
Courriel SMTP Alias
si interne seulement
P02.06
Préparation ordinateur (1h.) + Installation modèles systèmes (Normal.dotx, Blank.vst, Global.mpt, Blank.potx, XLStart.xltx)
si externe
Achat d'une clé USB personnelle avec logiciel de protection par mot de passe et poser dessus modèles + chartes + contrat + mode d'emploi connexion courriel
Présentations Processus+Chartes+Vidéos (3h.)
Annoncer à l'AVS/LAA/ LPP par courrier ou par courriel (sas@lausanne.ch) avec formulaire www.avs-ai.info
Formation Newcomer 2j.
Accompagnement 2 premiers mois par senior
Décision Keep/No Keep

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Actions à effectuer lors de l'arrivé d'un nouveau collaborateur au sein de l'entreprise.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Assurer un accueil optimal qui montre qu'on se soucie du bien être de l'employé et de son intégration dans l'entreprise. Le processus permet également de s'assurer que certains détails ne soient pas oubliés comme la création des comptes informatiques, des badges d'accès ou autres.

Valeur ajoutée:
Accueillir correctement et professionnellement les nouveaux arrivants pour mettre en avant notre souci du bien être et afin de leur éviter tout éventuel stress les premiers jours de travail. Ce processus permet également de gagner du temps sur le long terme et d'éviter que l'employé perde du temps par la suite à rechercher des informations triviales qu'il n'a pas en sa possession.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Premier jour d'arrivé d'un nouveau collaborateur

Intrant(s):
Nouveau collaborateur; Responsable/assistant RH; Contrat et chartes;Badges; Clés d'accès; Clé USB

Extrant(s):
Contrats, reçus matériels et chartes signées; Comptes informatiques

Description des actions/opérations identifiées:
- P02.07: Accès LMS/QMS/ERP/QMS/PMO/Shares/Calendriers partagés, Configuration OS (+papier peint corporate), Optimisation OS (defrag en Autotask) Configuration Traitement de texte (styles)/Tableur (en-têtes et pieds de page)/Logiciel de messagerie (signature et styles)/Logiciel de planification (style et rapport)/Logiciel de messagerie instantanée, Page d'accueil navigateur Internet, Délégation calendrier, Mises à jour système et logiciels

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Configuration de l'ordinateur et des logiciels par l'IT (SMQ, GED, LMS, ERP, Messagerie électronique)

Intervenants:
Responable RH (brevêt de RH); Support IT (certifications IT); Responsable équipe de travail; Senior accompagnateur (désigné comme l'expert); Formateur qualité (ou responsable qualité)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Un note de 0 à 100% sera demandée au collaborateur concernant son accueil lorsqu'il quittera l'entreprise.
- Nombre d'exécutions de ce processus

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Charte Graphique (ici);Charte Environnemental (ici);Charte déontologique (ici);Charte Informatique (ici);Charte Archivage (ici);Charte Qualité (ici);Charte Enterprise (ici)

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

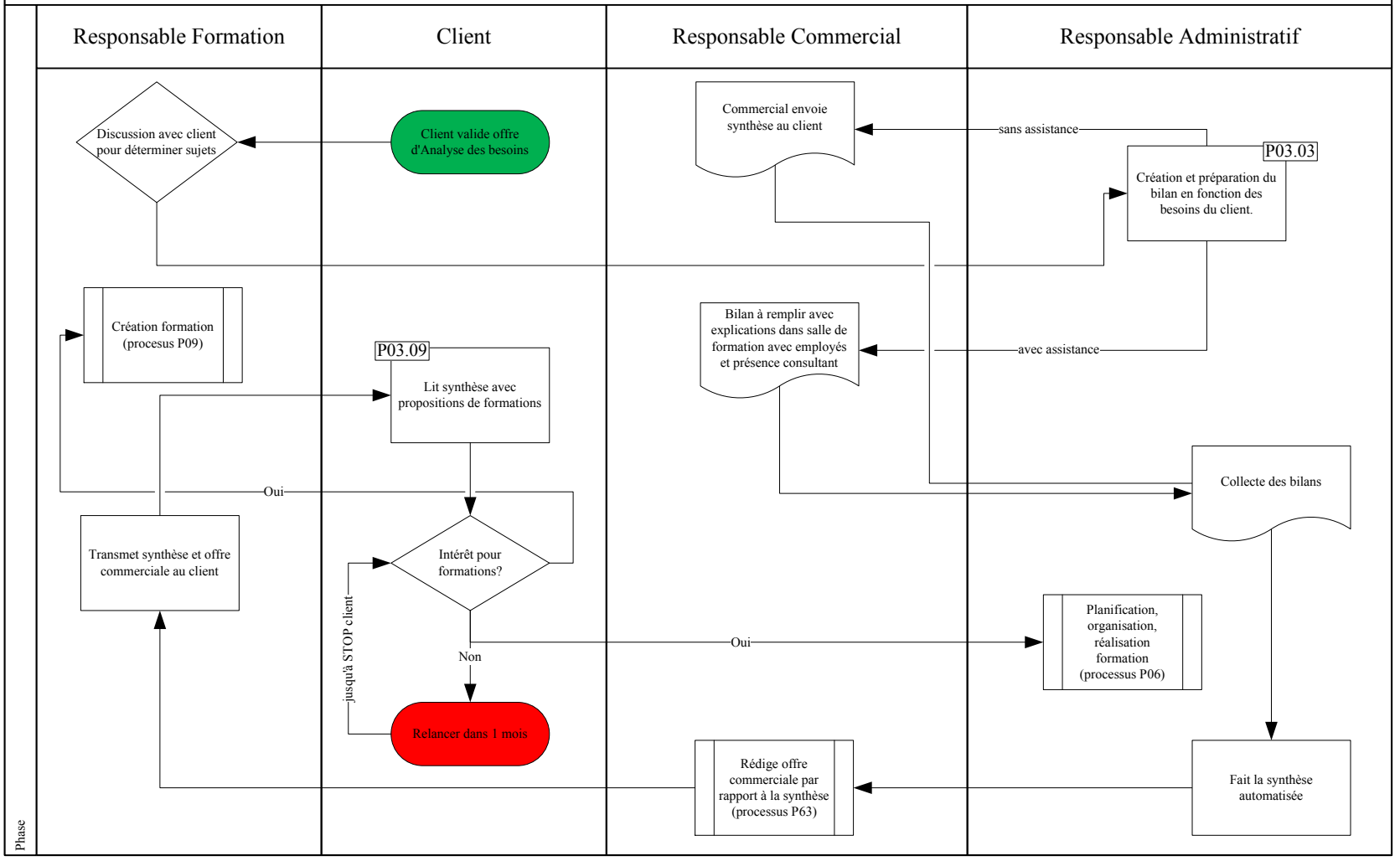
All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

BILANS DE COMPÉTENCES (ANALYSES BESOINS/DIFFÉRENTIEL DE CONNAISSANCES)

Niveau confidentialité: Interne/Client

PROCESSUS (PARTAGÉ)


Responsable Formation
Client
Responsable Commercial
Responsable Administratif
Phase
Discussion avec client pour déterminer sujets
Client valide offre d'Analyse des besoins
Commercial envoie synthèse au client
sans assistance
P03.03
Création et préparation du bilan en fonction des besoins du client.
Création formation (procesus P09)
P03.09
Lit synthèse avec propositions de formations
Bilan à remplir avec explications dans salle de formation avec employés et présence consultant
avec assistance
Collecte des bilans
Oui
Transmet synthèse et offre commerciale au client
Intérêt pour formations?
jusqu'à STOP client
Non
Oui
Planification, organisation, réalisation formation (processus P06)
Relancer dans 1 mois
Rédige offre commerciale par rapport à la synthèse (processus P63)
Fait la synthèse automatisée

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:200 | ISO 10015:1999	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Formaliser pour aider les clients et l'administration l'ordonnancement des tâches nécessaires et utiles à une analyses des besoins en formation continue.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Éviter d'oublier des étapes et de sous-estimer les temps nécessaire à l'exécution du processus et fournir des résultats de qualité dans des délais réalistes.
Pour le client: Avoir une formation sur mesure afin d'économiser du temps et de l'argent et que ses employés apprennent uniquement ce dont ils ont besoin pour leur travail.

Valeur ajoutée:
Éviter aux commerciaux ou aux RH de demander systématiquement aux formateurs comment se déroule une analyse de besoins. Donc gain de temps au niveau de la recherche d'informations et transparence au niveau des clients.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Demande d'une analyse des besoins en formation continue par un client interne ou externe.

Intrant(s):
Requête d'analyse des besoins avec liste des méthodes/technologies/outils choisis par le client avec nombre de personnes ayant besoin de l'analyse et les langues des analyses souhaitées. Le client doit également communiquer le temps disponible pour chaque analyse (nous recommandons 45 minutes minimum pour méthode/technologie ou outil).
Extrant(s):
Rapport de synthèse avec formation proposée standard ou sur mesure par personne avec temps et coûts et regroupements pour optimiser les coûts.

Description des actions/opérations identifiées:
- P03.03: Le client à deux choix, soit il gère lui-même le fait que les employés remplissent le bilan, soit il mandate un consultant qui accompagne les employés pour remplir au cas où ceux-ci ne comprendraient pas les questions.
- P03.09: Il est conseillé de se réunir avec le client pour lui expliquer comment lire la synthèse

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Ordinateurs; Logiciel Tableur; Logiciel de Messagerie; Connexion Internet

Intervenants:
Client; Commercial (formation de vendeur); Formateur (compétences pédagogiques et techniques); Consultant (diplômé dans son domaine d'expertise); Employés en demande de formation continue; Assistant administratif (parfaite maîtrise des outils bureautiques standards et rigueur de travail)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'exécutions de ce processus

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Faire bien attention que la durée de l'évaluation soit suffisamment longue pour avoir au final une analyse suffisamment fine pour satisfaire le client.

Annexe(s):
Formulaire Excel d'Analyse (ici), Fichier Excel de Synthèse (ici)

GESTION DES INCIDENTS LORS DE FORMATIONS

Niveau confidentialité: Interne

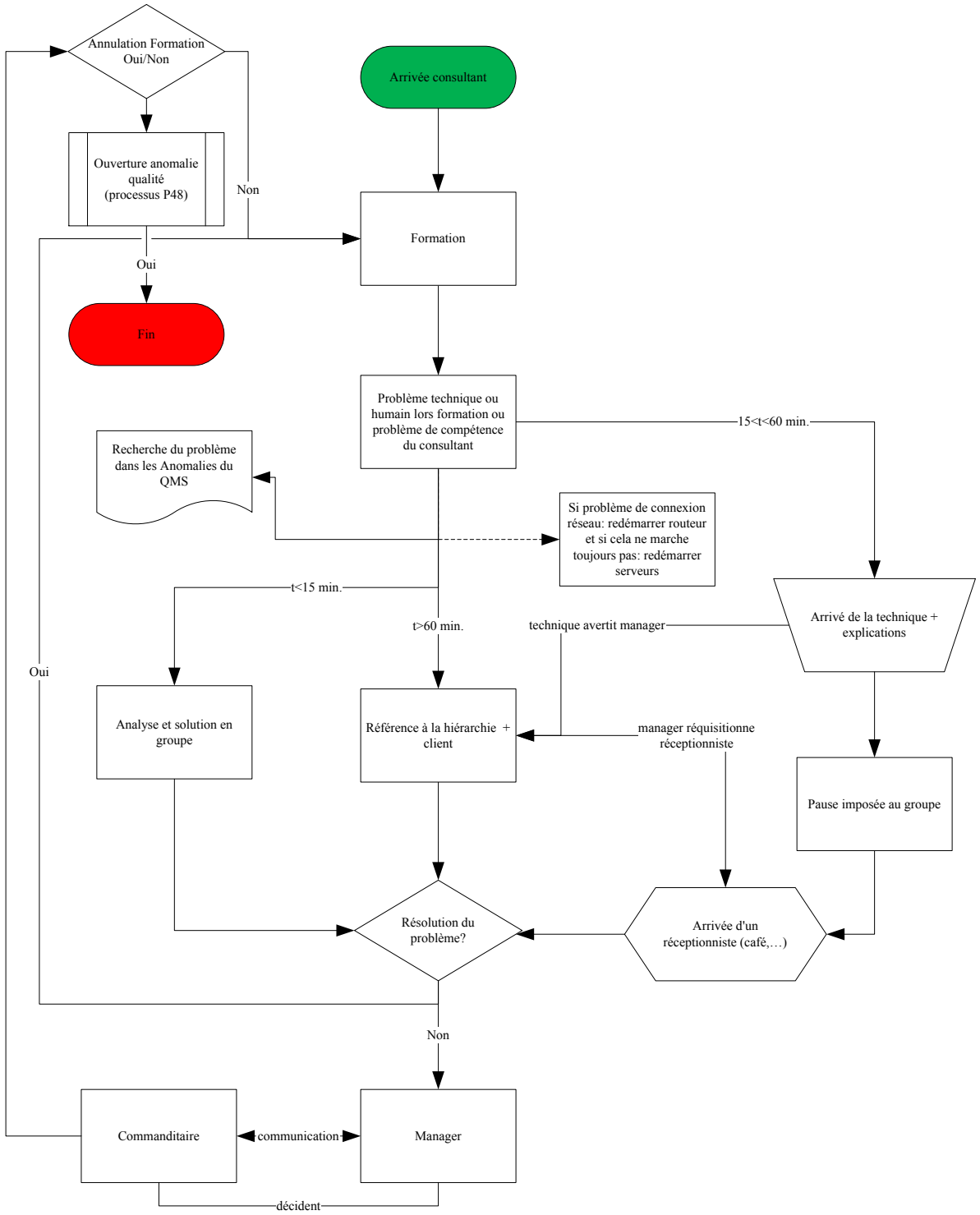
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Phase: Administration



Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/3

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Lors de problèmes pendant une formation continue, le formateur/consultant ne doit pas prendre d'initiative personnelle. Il doit suivre ce processus ce qui permet également de montrer aux participants que la situation est sous contrôle et que les problèmes sont géré de manière proactive par l'entreprise.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Permet au formateur d'expliquer aux participants ce qu'il va se passer suite à un problème afin que la situation soit claire pour tout le monde.
Pour le client: Avoir un prestataire de service qui ne panique pas sous l'effet d'imprévus et qui communique à l'avance comment sont gérées les difficultés éventuelles.

Valeur ajoutée:
Éviter l'énervement des participants et du formateur en montrant l'anticipation par l'entreprise des problèmes. Il est ainsi inutile d'alarmer des collaborateurs administratifs pour savoir qui doit faire quoi et quelles sont les actions qui doivent être mises en œuvre.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Problème/anomalie ayant lieu pendant une formation.

Intrant(s):
Annonce problème (oralement)

Extrant(s):
Fiche d'anomalie qualité

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Ordinateurs; Logiciel de Messagerie; Connexion Internet; Serveur; Accès SMQ

Intervenants:
Formateur (compétences pédagogiques ou techniques); Consultant (diplômé dans son domaine d'expertise); Support IT (certifications IT); Participants; Responsable RH des participants; Commercial responsable compte client (formation de vendeur)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'exécution du processus
- Temps médian d'exécution
- % d'occurrence par rapport au nombre de formations

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Le formateur qui gère la situation doit faire preuve de recul et de contrôle de ses émotions pour gérer les événements de façon optimale et rationnelle et aussi afin d'éviter tout conflit avec les participants ou afin d'éviter de donner une mauvaise image de l'entreprise.

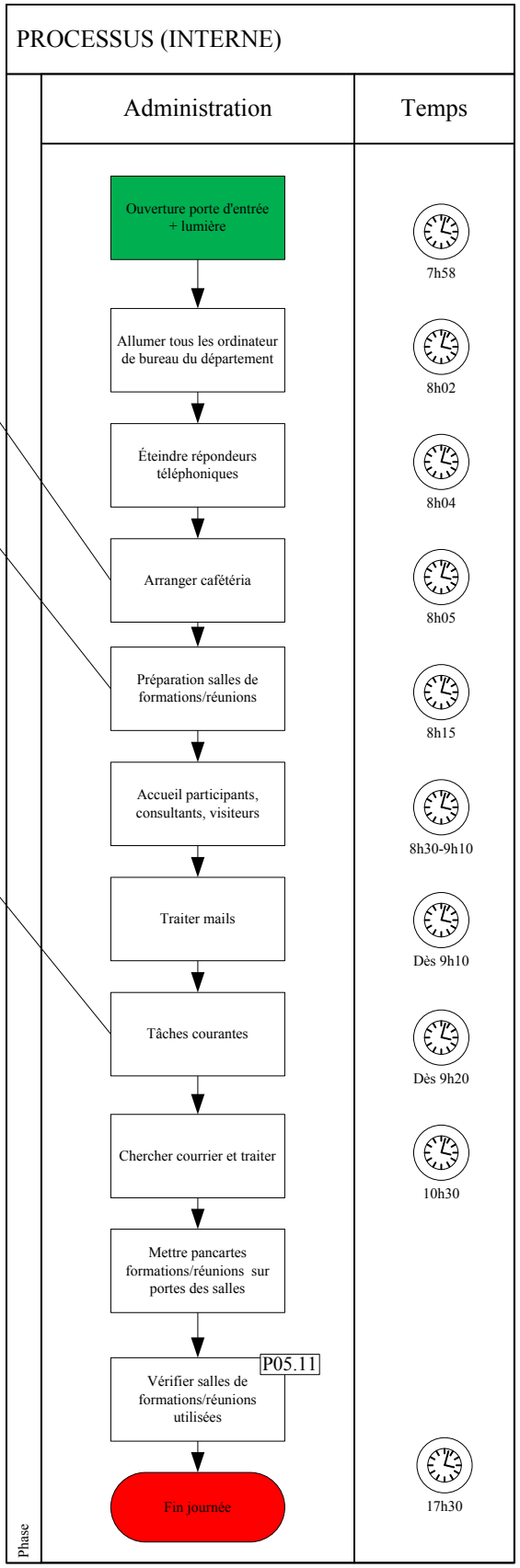
Annexe(s):
Formulaire d'anomalie qualité (ici)

Niveau confidentialité: Interne

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.


PROCESSUS (INTERNE)
Administration
Temps
Ouverture porte d'entrée + lumière
7h58
Allumer tous les ordinateur de bureau du département
8h02
Éteindre répondeurs téléphoniques
8h04
Arranger cafétéria
8h05
Préparation salles de formations/réunions
8h15
Accueil participants, consultants, visiteurs
8h30-9h10
Traiter mails
Dès 9h10
Tâches courantes
Dès 9h20
Chercher courrier et traiter
10h30
Mettre pancartes formations/réunions sur portes des salles
Vérifier salles de formations/réunions utilisées
P05.11
Fin journée
17h30
Phase
sortir boissons du frigo, gâteaux, acheter croissants si 1er jour de formation chez nous (la cafétéria sera rangée dès 17h15 après chaque formation)
blocs et stylos, supports, lampes et PC à allumer. Vérifier que clavier & souris bien positionnés (a chaque fin de formation la salle sera contrôlée si rangée par le consultant)
Et ne pas allumer les VPC!
confirmations, mise à jour ERP, commande et suivi supports, relance clients, phoning prospects pr rdv

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/3

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Définir les actions à effectuer par l'assistant ou apprenti du centre administratif lors de son arrivée au bureau.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Éviter des oublis de la part des assistants ou apprentis administratifs.

Valeur ajoutée:
Faire gagner du temps aux collaborateurs (ordinateurs avec services déjà chargés correctement), assurer un bon accueil aux externes et éviter les mauvaises surprises avec les salles de réunion/formation et de la caféteria.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Chaque début de journée

Intrant(s):
Courrier postal

Extrant(s):
Anomalies qualité; Fiche de requête de matériel

Description des actions/opérations identifiées:
- P05.11: Vérifier si lampe beamer ou rétroprojecteur fonctionne bien, matériel manquant, papier de réserve sur le paperboard, feutres pour paperboard et whiteboard fonctionnels, propreté

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Clés; Ordinateurs; Connexion Internet; Accès SMQ

Intervenants:
Agent de sécurité (formation en protection); Concierge (compétences vérifiées); Collaborateur interne quelconque

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Si les salles de formations/réunions ont des objets manquants ou non fonctionnels alors ouvrir une anomalie qualité au responsable qualité et remplacer par stock disponible dans la réserve (signaler dans l'ERP la consommation de l'objet retiré du stock).
- Si un des ordinateurs ne s'allume pas, ouvrir une anomalie qualité pour le support informatique en signalant le numéro de la machine.

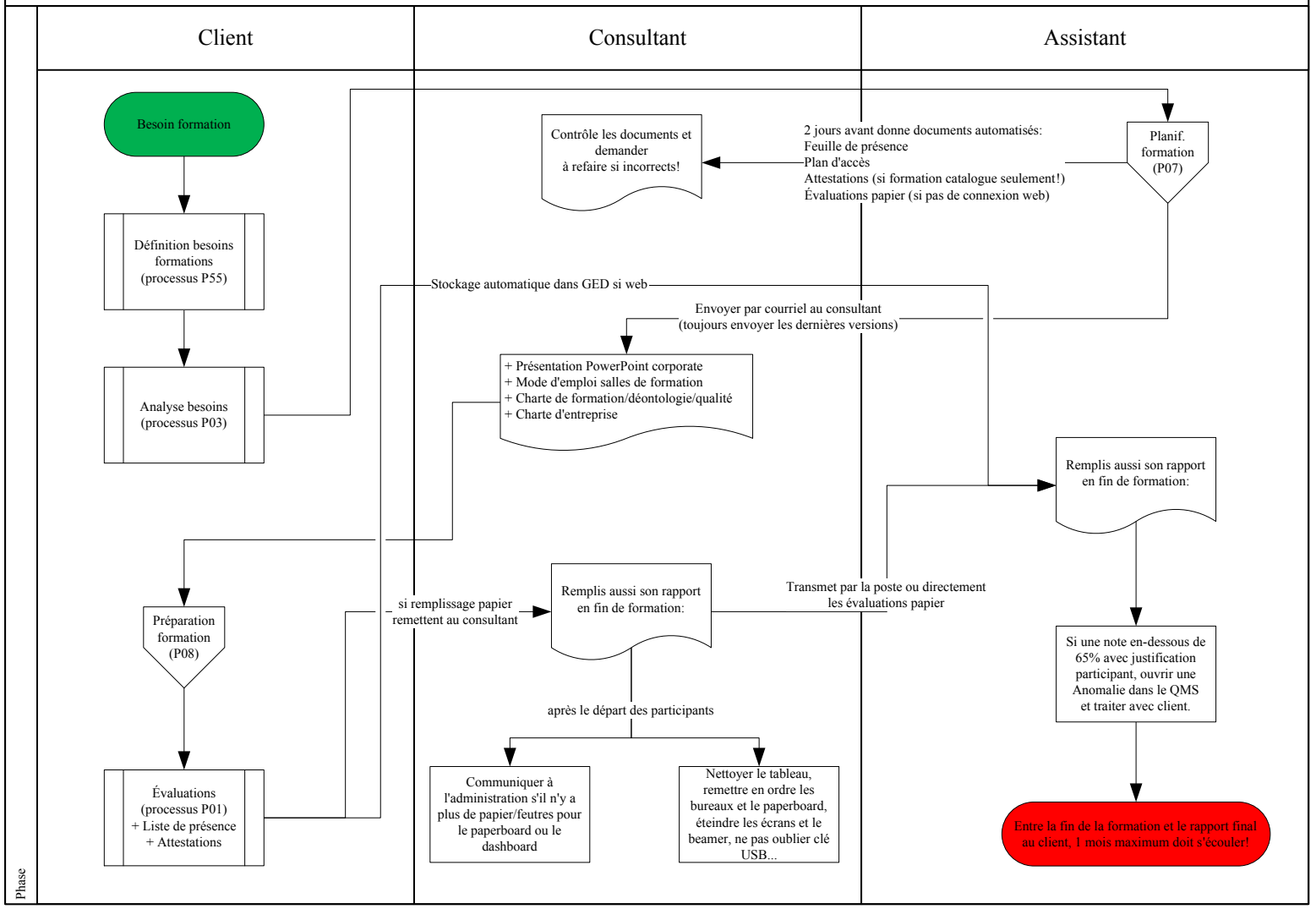
Annexe(s):
Formulaire d'anomalie qualité (ici)

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)


Client
Consultant
Assistant
Phase
Besoin formation
Définition besoins formations (processus P55)
Analyse besoins (processus P03)
Préparation formation (P08)
Évaluations (processus P01)
+ Liste de présence
+ Attestations
Contrôle les documents et demander à refaire si incorrects!
2 jours avant donne documents automatisés:
Feuille de présence
Plan d'accès
Attestations (si formation catalogue seulement!)
Évaluations papier (si pas de connexion web)
Planif. formation (P07)
Stockage automatique dans GED si web
Envoyer par courriel au consultant
(toujours envoyer les dernières versions)
+ Présentation PowerPoint corporate
+ Mode d'emploi salles de formation
+ Charte de formation/déontologie/qualité
+ Charte d'entreprise
si remplissage papier remettent au consultant
Remplis aussi son rapport en fin de formation:
après le départ des participants
Communiquer à l'administration s'il n'y a plus de papier/feutres pour le paperboard ou le dashboard
Nettoyer le tableau, remettre en ordre les bureaux et le paperboard, éteindre les écrans et le beamer, ne pas oublier clé USB...
Transmet par la poste ou directement les évaluations papier
Remplis aussi son rapport en fin de formation:
Si une note en-dessous de 65% avec justification participant, ouvrir une Anomalie dans le QMS et traiter avec client.
Entre la fin de la formation et le rapport final au client, 1 mois maximum doit s'écouler!

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 10015:1999	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Décrit les étapes majeures pour l'organisation et la gestion d'une formation du point de vue administratif.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Permettre aux nouveaux employés de se familiariser avec le étapes d'usage relatif à l'organisation d'une formation. Ils pourront se reporter à ce document pour avoir une vue d'ensemble simplifiée.
Pour le client: Avoir un fil rouge qui représente l'organisation des formations avec analyses des besoins, tests et évaluations.

Valeur ajoutée:
Les personnes en charge d'organiser les formations n'ont plus besoin de perdre du temps à noter dans des documents personnels les étapes récurrent de la gestion de la formation.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'une offre commerciale de formation/d'analyse des besoins ou d'examents/tests est validée par un client.

Intrant(s):
Offre commerciale de formation (avec lieu, dates, logistique et formateur); Mail du client avec liste des participants et ses directives de communication

Extrant(s):
Liste de présence; Attestation ou Diplôme (avec supplément) de formation à imprimer; Évaluations participants et formateur; Rapport de synthèse des évaluations

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Ordinateurs; Logiciel de Traitement de texte; Logiciel Tableur; Logiciel de Messagerie; Connexion Internet; Accès LMS; Accès SMQ; Téléphone

Intervenants:
Client; Consultant (diplômé dans son domaine d'expertise); Assistant administratif (parfaite maîtrise des outils bureautiques standards et rigueur de travail)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'anomalies qualité signalées par client ou par formateur par année

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- S'assurer que la salle de formation sera correctement installée au niveau des logiciels (versions, langues et mises à jour) et particulièrement si la formation a lieu chez le client.
- Si possible faire remplir les évaluations aux participants à la fin de la formation plutôt que de leur dire qu'un courriel leur sera envoyé avec le lien. Ceci afin de diminuer la quantité de travail de l'administration.
- Faire attention à envoyer les dernières versions des documents officels (présesentation PowerPoint, Charte, etc.) au consultant s'ils ont été mis à jour.

Annexe(s):
Formulaire d'anomalie qualité (ici);Modèle (formulaire) d'évaluation participant individuel (ici);Modèle (formulaire) d'évaluation formateur (ici);Rapport de synthèse /(ici);Modèle de courriel pour relance (ici)

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

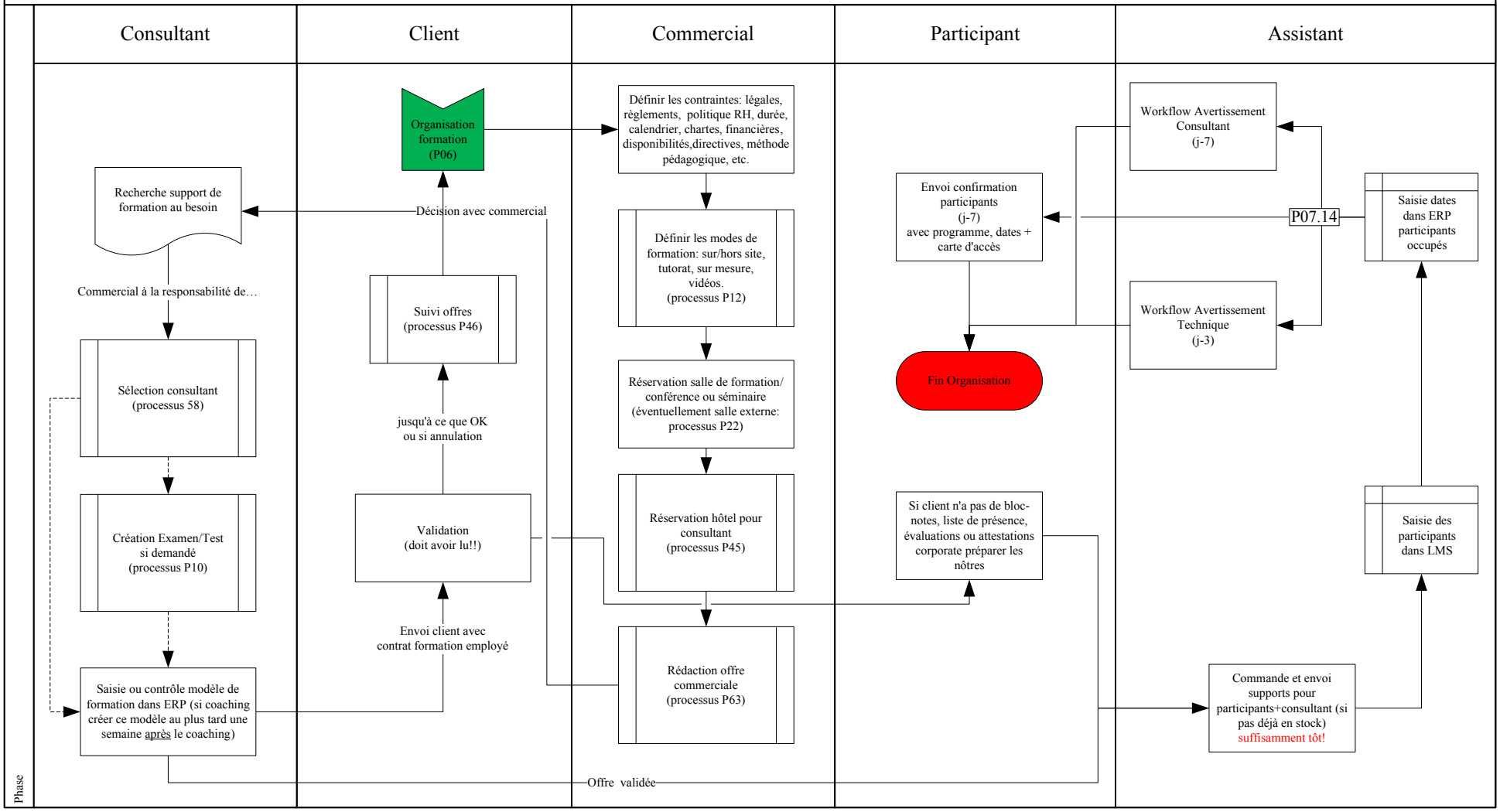
All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelgung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PLANIFICATION D'UNE SÉANCE DE FORMATION/ANALYSE BESOINS/EXAMENS-TESTS

Niveau confidentialité: Interne

PROCESSUS (PARTAGÉ)


Consultant
Client
Commercial
Participant
Assistant
Phase
Organisation formation (P06)
Définir les contraintes: légales, règlements, politique RH, durée, calendrier, chartes, financières, disponibilités,directives, méthode pédagogique, etc.
Recherche support de formation au besoin
Décision avec commercial
Définir les modes de formation: sur/hors site, tutorat, sur mesure, vidéos. (processus P12)
Commercial à la responsabilité de…
Suivi offres (processus P46)
Sélection consultant (processus 58)
Réservation salle de formation/ conférence ou séminaire (éventuellement salle externe: processus P22)
jusqu'à ce que OK ou si annulation
Création Examen/Test si demandé (processus P10)
Validation (doit avoir lu!!)
Réservation hôtel pour consultant (processus P45)
Envoi client avec contrat formation employé
Saisie ou contrôle modèle de formation dans ERP (si coaching créer ce modèle au plus tard une semaine après le coaching)
Rédaction offre commerciale (processus P63)
Offre validée
Envoi confirmation participants (j-7) avec programme, dates + carte d'accès
Fin Organisation
Si client n'a pas de bloc-notes, liste de présence, évaluations ou attestations corporate préparer les nôtres
Workflow Avertissement Consultant (j-7)
P07.14
Saisie dates dans ERP participants occupés
Workflow Avertissement Technique (j-3)
Saisie des participants dans LMS
Commande et envoi supports pour participants+consultant (si pas déjà en stock) suffisamment tôt!

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 10015:1999	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Suite et sous-ensemble du processus P06 (Planification, Réalisation et Clôture de Formations), détaille ce qu'il doit se passer du côté de l'administration avant que la formation ait lieu.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Utilisé comme check-list par l'administration pour s'assurer que rien n'ait été oublié dans l'organisation depuis l'appel d'offre d'une formation jusqu'au jour de la formation.
Pour le client: Avoir un fil rouge de la démarche utilisée en interne pour la gestion des formations allant de l'appel d'offre jusqu'au jour de la formation.

Valeur ajoutée:
Les personnes en charge d'organiser les formations n'ont plus besoin de perdre du temps à noter dans des documents personnels les étapes récurrent de la gestion de la formation.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'une offre commerciale de formation/d'analyse des besoins ou d'examents/tests est validée par un client.

Intrant(s):
Modèle de test/examen; Offre commerciale de formation (avec lieu, dates, logistique et formateur); Mail du client avec liste des participants et ses directives de communication

Extrant(s):
Modèle de formation; Mail de réservation d'hôtel+réservation salle; Mails de rappel pour participants et consultant avec fiche de formation

Description des actions/opérations identifiées:
- P07.14: Il s'agit au fait trois fois du même mail avec toutes les informations nécessaires pour les trois destinataires

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Ordinateurs; Logiciel de Traitement de texte; Logiciel Tableur; Logiciel de Messagerie; Connexion Internet; Accès LMS; Accès SMQ; Accès ERP; Téléphone

Intervenants:
Consultant (diplômé dans son domaine d'expertise); Commercial (formation vendeur); Client; Participants; Assistant administratif (parfaite maîtrise des outils bureautiques standards et rigueur de travail)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'anomalies qualité signalées par client ou par formateur par année

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Attention avec les prix dans l'offre, qu'ils correspondent à la politique de l'ensemble des commerciaux.

Annexe(s):
Formulaire d'anomalie qualité (ici);Modèle d'offre formation (ici);Mail de confirmation de formation (ici);Mail de demande de réservation de chambre d'hôtel (ici);Mail demande de réservation de salle de formation (ici)

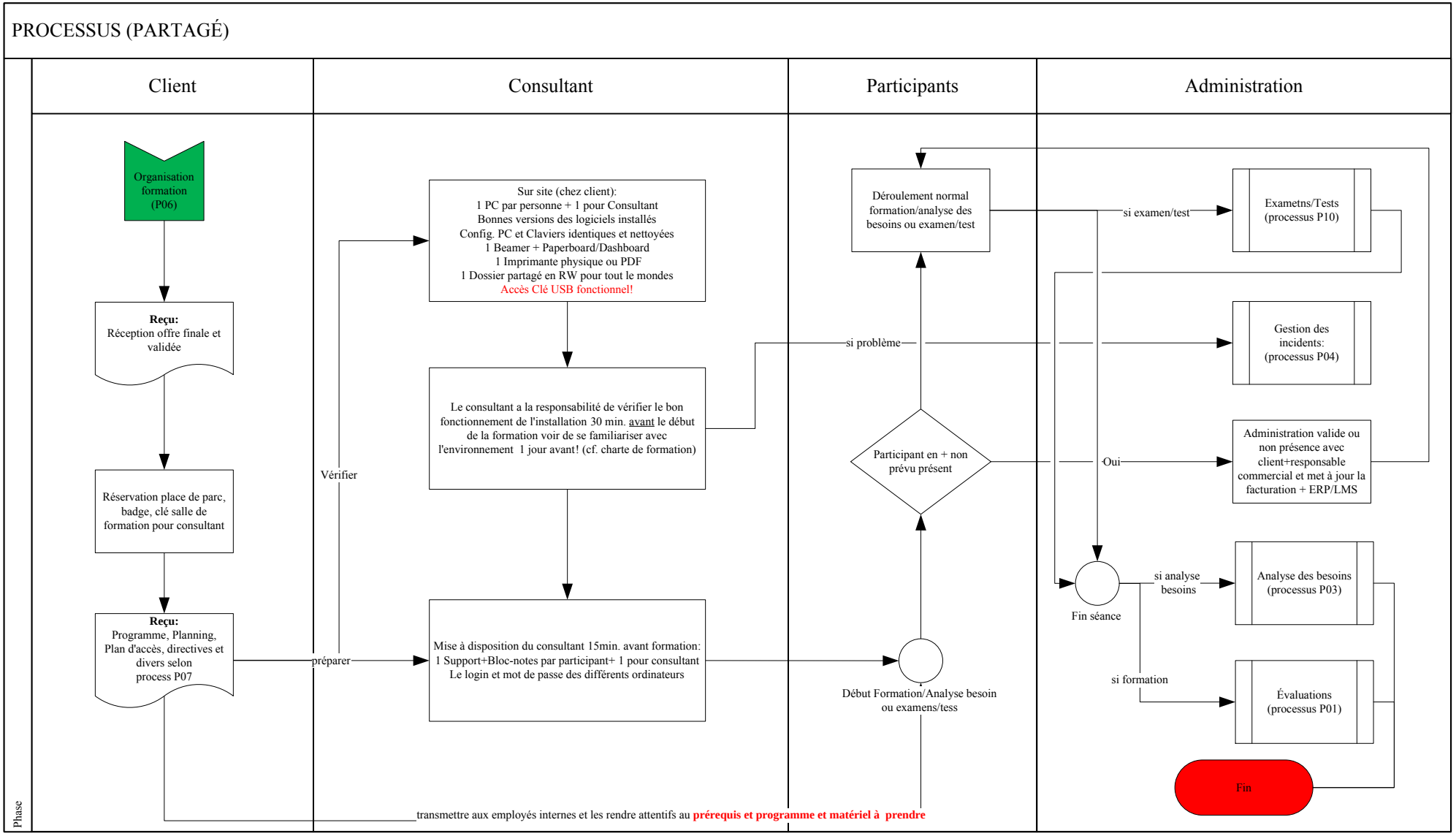
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

Niveau confidentialité: Interne/Client

PROCESSUS (PARTAGÉ)


Client
Consultant
Participants
Administration
Phase
Organisation formation (P06)
Reçu: Réception offre finale et validée
Réservation place de parc, badge, clé salle de formation pour consultant
Reçu: Programme, Planning, Plan d'accès, directives et divers selon process P07
préparer
Vérifier
Sur site (chez client):
1 PC par personne + 1 pour Consultant
Bonnes versions des logiciels installés
Config. PC et Claviers identiques et nettoyées
1 Beamer + Paperboard/Dashboard
1 Imprimante physique ou PDF
1 Dossier partagé en RW pour tout le mondes
Accès Clé USB fonctionnel!
Le consultant a la responsabilité de vérifier le bon fonctionnement de l'installation 30 min. avant le début de la formation voir de se familiariser avec l'environnement 1 jour avant! (cf. charte de formation)
Mise à disposition du consultant 15min. avant formation:
1 Support+Bloc-notes par participant+ 1 pour consultant
Le login et mot de passe des différents ordinateurs
Déroulement normal formation/analyse des besoins ou examen/test
si problème
Participant en + non prévu présent
Début Formation/Analyse besoin ou examens/tess
si examen/test
Exametns/Tests (processus P10)
Gestion des incidents: (processus P04)
Oui
Administration valide ou non présence avec client+responsable commercial et met à jour la facturation + ERP/LMS
Fin séance
si analyse besoins
Analyse des besoins (processus P03)
si formation
Évaluations (processus P01)
Fin
transmettre aux employés internes et les rendre attentifs au prérequis et programme et matériel à prendre

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Formalise de façon non exhaustive ce qui doit se passer le jour de la séance de formation/d'analyse des besoins ou d'examens/tests

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Assurer un démarrage optimal d'une séance de formation/d'analyse des besoin ou d'examens/tests
Pour le client: Avoir un fil rouge du déroulement d'une séance de formation/d'analyse des besoin ou d'examens/tests

Valeur ajoutée:
Éviter au client et au consultant des erreurs récurrentes dans le déroulement d'intervention sur site.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'une offre commerciale de formation/d'analyse des besoins ou d'examents/tests est validée par un client.

Intrant(s):
Offre commerciale; Conformation de séance de formation/analyse des besoins/examens ou tests; Clés et badges d'accès; Fichier d'examen/test; Supports de formation; Listes de présence; Bloc-Notes; Évaluations papier (lien Internet vers évaluations papier)

Extrant(s):
Liste de présence signée; Évaluations participants et formateurs remplies; Synthèse des examens/tests; Synthèse de l'analyse des besoins

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Clés; Badges; Salle; Ordinateurs; Logiciel de Messagerie; Logiciel de Traitement de texte; Téléphone; Accès LMS; Accès SMQ

Intervenants:
Client; Consultant (diplôme dans son domaine d'expertise); Participants; Assistant administratif (parfaite maîtrise des outils bureautiques standards et rigueur de travail)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'anomalies qualité signalées par client ou par formateur par année
- Note (0 à 100%) donnée par les participants dans l'évaluation relativement à l'Organisation
- Note (0 à 100%) donnée par les participants dans l'évaluation relativement à la Qualité de la salle de formation
- Note (0 à 100%) donnée par les participants dans l'évaluation relativement au Matériel technique de la salle de formation

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Attention avec les prix dans l'offre, qu'ils correspondent à la politique de l'ensemble des commerciaux.

Annexe(s):
Formulaire d'anomalie qualité (ici);Modèle d'offre formation (ici);Mail de confirmation de formation (ici);Mail de demande de réservation de chambre d'hôtel (ici);Mail demande de réservation de salle de formation (ici)

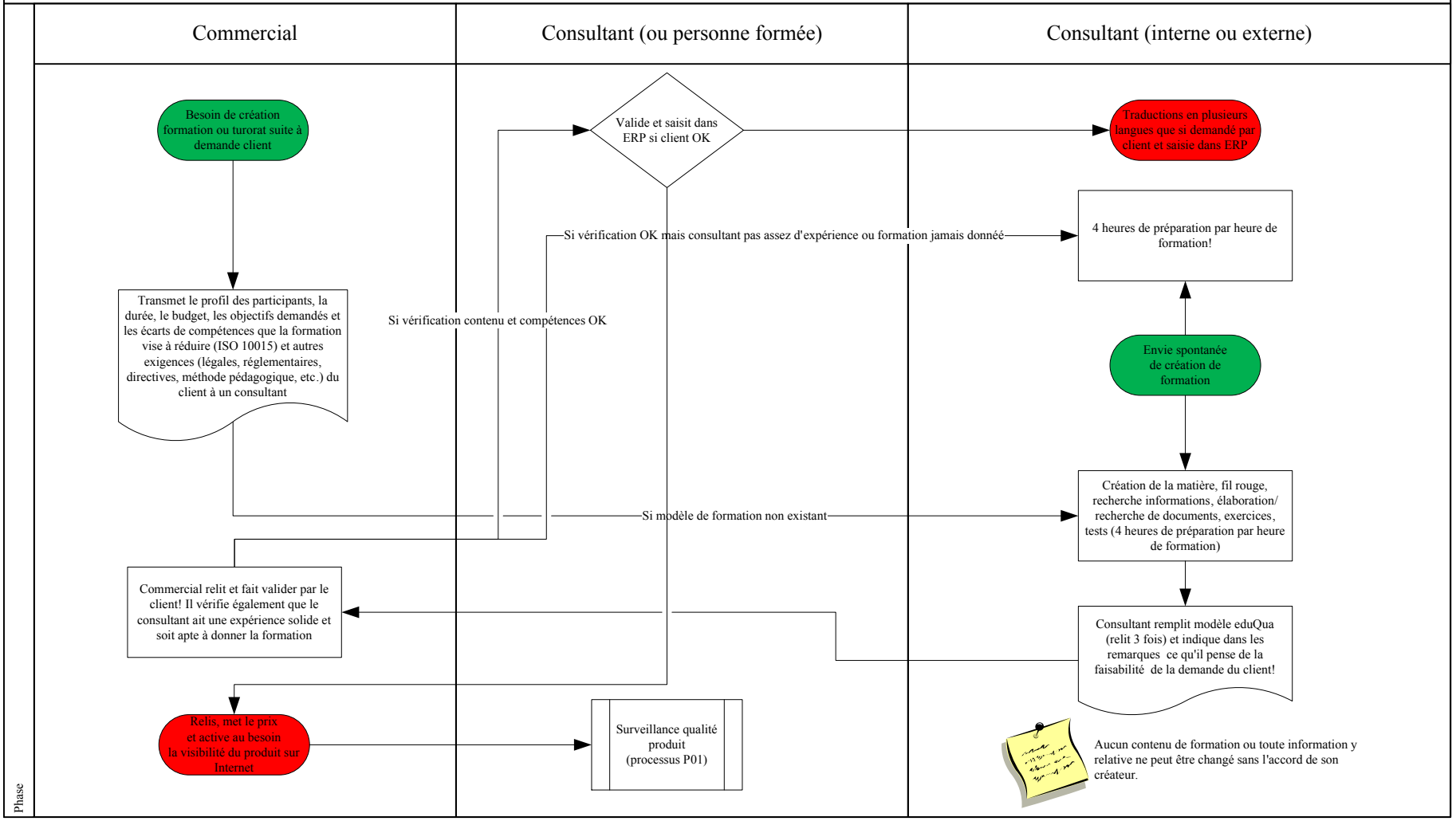
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

Niveau confidentialité: Interne/Client

PROCESSUS (INTERNE)


Commercial
Consultant (ou personne formée)
Consultant (interne ou externe)
Phase
Besoin de création formation ou turorat suite à demande client
Transmet le profil des participants, la durée, le budget, les objectifs demandés et les écarts de compétences que la formation vise à réduire (ISO 10015) et autres exigences (légales, réglementaires, directives, méthode pédagogique, etc.) du client à un consultant
Commercial relit et fait valider par le client! Il vérifie également que le consultant ait une expérience solide et soit apte à donner la formation
Relis, met le prix et active au besoin la visibilité du produit sur Internet
Surveillance qualité produit (processus P01)
Valide et saisit dans ERP si client OK
Si vérification contenu et compétences OK
Si vérification OK mais consultant pas assez d'expérience ou formation jamais donnéé
Si modèle de formation non existant
Traductions en plusieurs langues que si demandé par client et saisie dans ERP
4 heures de préparation par heure de formation!
Envie spontanée de création de formation
Création de la matière, fil rouge, recherche informations, élaboration/ recherche de documents, exercices, tests (4 heures de préparation par heure de formation)
Consultant remplit modèle eduQua (relit 3 fois) et indique dans les remarques ce qu'il pense de la faisabilité de la demande du client!
Aucun contenu de formation ou toute information y relative ne peut être changé sans l'accord de son créateur.

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 10015:1999	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Résume les étapes de création d'un modèle de formation conforme à eduQua et aux processus d'affaires (business) internes

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Formaliser les étapes de création d'un modèle de formation pour les nouveaux collaborateurs et éviter aux personnes en poste d'oublier des étapes évidentes.
Pour le client: Avoir des modèles de contenu de formation conformes aux normes suisses (eduQua), françaises (AFNOR) et internationales (ISO)

Valeur ajoutée:
Éviter de corriger les anomalies survenues de manière récurrentes comme l'oubli de la saisie du modèle l'ERP, de l'activation éventuelle de sa visibilité le site Internet (e-commerce) et de la relecture systématique de l'original et des traductions pour éviter les fautes d'orthographes.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
- A chaque demande d'un tutorat ou formation spéciale d'un client
- Selon l'envie d'un consultant ou d'un commercial
- Lors de la sortie d'un nouvelle technologie ou méthodologie prometteuse

Intrant(s):
Requête client pour tutorat ou formation spéciale (avec sujet, durée, nombre participants, directives pédagogiques, etc.)

Extrant(s):
Modèle de formation conforme à eduQua en une ou plusieurs langues

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
- Ordinateur; Téléphone; Logiciel de Messagerie; Logiciel de Traitement de texte; Accès ERP; Accès LMS; Accès CRM

Intervenants:
Commercial (formation de vendeur); Consultant interne ou externe (diplôme dans son domaine d'expertise)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre de demandes de la formation par année

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Attention les clients oublient souvent de transmettre les directives de communication (ce qui est autorisé à dire et ce qu'il ne faut pas dire pendant les formations) et la méthode pédagogique et cela pose parfois de sérieux problèmes après la formation.
- Vérifier également que les matériel technique pour faire la formation existe ou puisse être acquis!

Annexe(s):
Modèle de demande de formation (ici);Modèle de formation eduQua (ici)

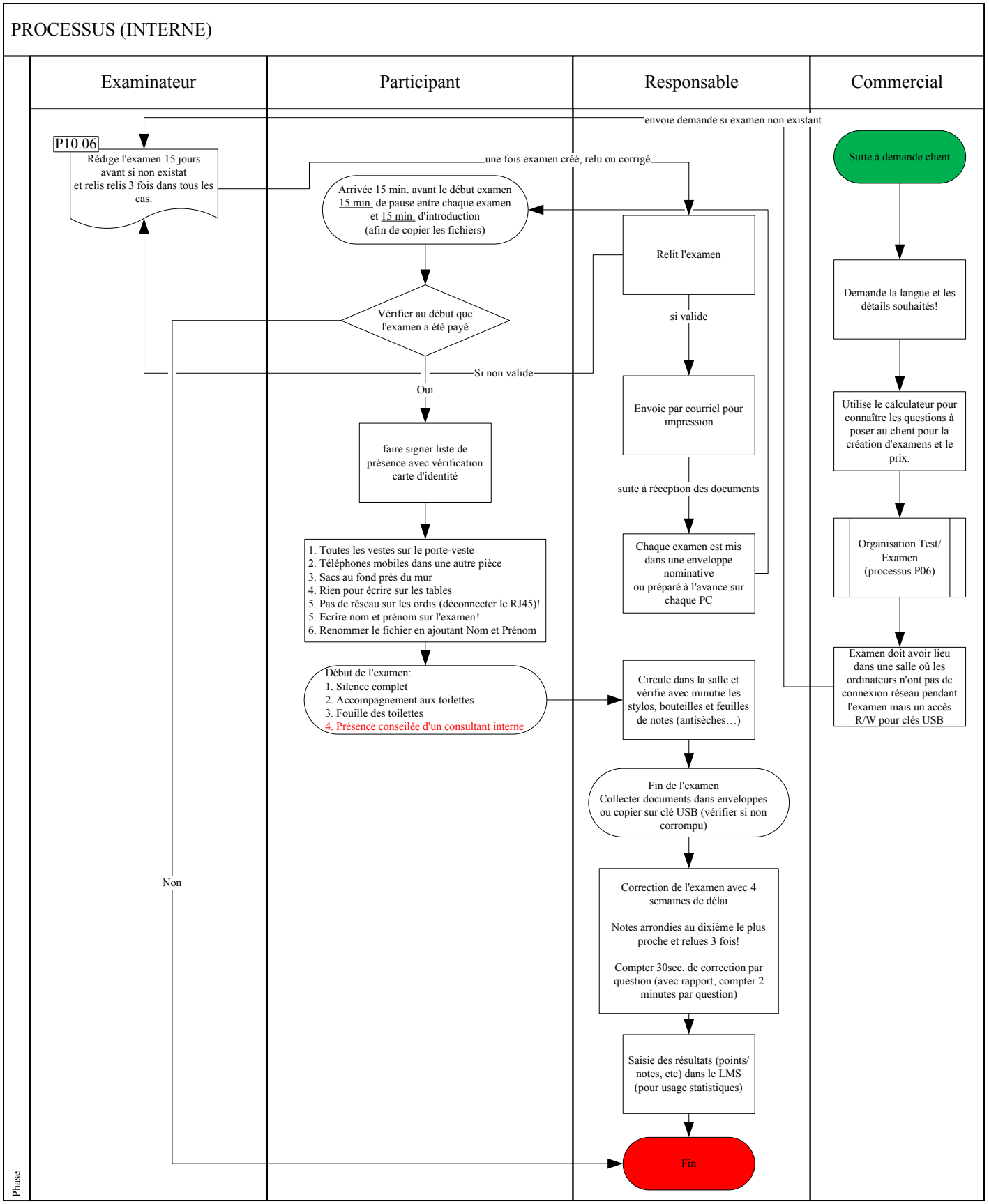
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Examinateur
Participant
Responsable
Commercial
Phase
P10.06
Rédige l'examen 15 jours avant si non existat et relis relis 3 fois dans tous les cas.
envoie demande si examen non existant
une fois examen créé, relu ou corrigé
Arrivée 15 min. avant le début examen
15 min. de pause entre chaque examen
et 15 min. d'introduction
(afin de copier les fichiers)
Relit l'examen
si valide
Vérifier au début que l'examen a été payé
Si non valide
Oui
Non
Envoie par courriel pour impression
faire signer liste de présence avec vérification carte d'identité
suite à réception des documents
1. Toutes les vestes sur le porte-veste
2. Téléphones mobiles dans une autre pièce
3. Sacs au fond près du mur
4. Rien pour écrire sur les tables
5. Pas de réseau sur les ordis (déconnecter le RJ45)!
5. Ecrire nom et prénom sur l'examen!
6. Renommer le fichier en ajoutant Nom et Prénom
Chaque examen est mis dans une enveloppe nominative
ou préparé à l'avance sur chaque PC
Début de l'examen:
1. Silence complet
2. Accompagnement aux toilettes
3. Fouille des toilettes
4. Présence conseilée d'un consultant interne
Circule dans la salle et vérifie avec minutie les stylos, bouteilles et feuilles de notes (antisèches…)
Fin de l'examen
Collecter documents dans enveloppes ou copier sur clé USB (vérifier si non corrompu)
Correction de l'examen avec 4 semaines de délai
Notes arrondies au dixième le plus proche et relues 3 fois!
Compter 30sec. de correction par question (avec rapport, compter 2 minutes par question)
Saisie des résultats (points/ notes, etc) dans le LMS (pour usage statistiques)
Fin
Suite à demande client
Demande la langue et les détails souhaités!
Utilise le calculateur pour connaître les questions à poser au client pour la création d'examens et le prix.
Organisation Test/ Examen
(processus P06)
Examen doit avoir lieu dans une salle où les ordinateurs n'ont pas de connexion réseau pendant l'examen mais un accès R/W pour clés USB

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 17024:2003	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Résume les étapes importante qui précédent la création d'un test/examen ainsi que son déroulement.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Formaliser les étapes de déroulement d'un examen/test (en particulier!) pour éviter aux nouveaux collaborateurs et à ceux en poste des oublis importants de contrôle.
Pour le client: Fil rouge détaillé montrant le déroulement allant de la demande à une session de test/examen de son déroulement jusqu'à l'envoi du rapport.

Valeur ajoutée:
Éviter au mieux les tricheries pendant les tests et respecter les processus de contrôle des partenaires d'examen (Prometric, EXIN, etc.)

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'une demande de test/examen existant ou nouveau a lieu.

Intrant(s):
Mail de demande du client avec informations nécessaire pour élaborer l'offre et créer ou trouver le test/examen adéquat (se conformer aux questions du calculateur de prix pour avoir toutes les informations).

Extrant(s):
Offre commerciale pour la création du test/examen ou de son passage; Modèle de test/examen; Résultats de synthèse des tests/examens passés

Description des actions/opérations identifiées:
- P10.06: Environ 1h15 de travail par sujet et par niveau avec 20 questions (correspondant à 1h d'examen) sur un support papier ou écran (type: non QCM)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Ordinateur (1 par personne examinée si test/examen sur ordinateur); Téléphone; Logiciel de Traitement de Texte; Logiciel Tableur; Logiciel de Messagerie; Salle d'examen; Accès LMS

Intervenants:
Examinateur interne ou externe (caractère rigoureux); Participant; Responsable test/examen (rédacteur test/examen); Commercial (formateur de vendeur)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Fréquence médiane d'anomalies qualité signalées par session de test/examen
- Taux de réussite par examen global ou par type d'examen

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Modèle d'offre commercial (ici);Calculateur de prix (ici);Modèle de test/examen (ici);Modèle de rapport pour résultats (ici)

DÉMARCHE DE PRÉSENTATION DES PRESTATIONS FOURNIES À LA CLIENTÈLE

Niveau confidentialité: Interne/Client

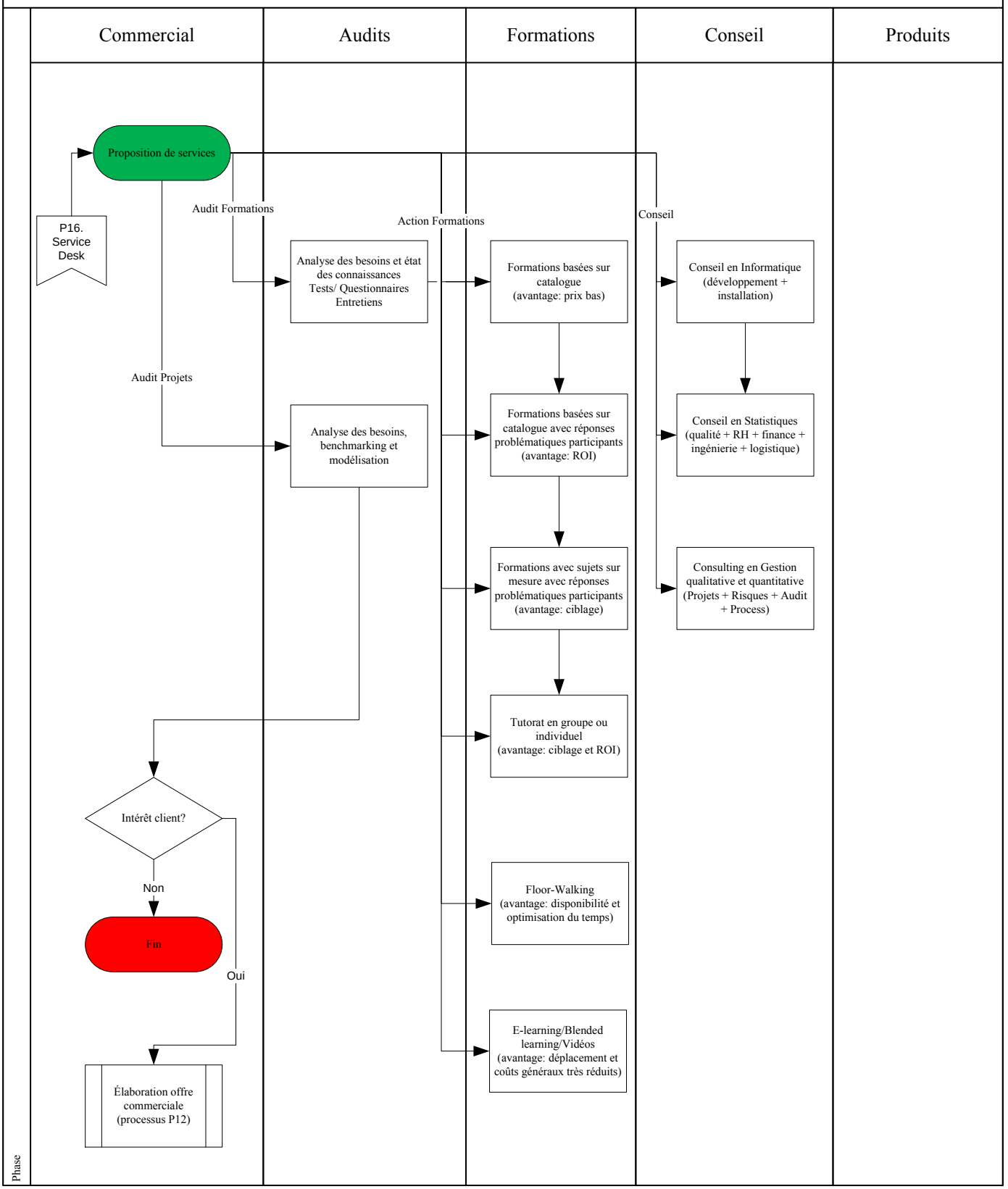
Vous pouvez vous référer au calculateur de prix se trouvant dans les favoris Internet de l'EMS pour savoir quelles informations sont nécessaires pour fixer un prix à une prestation donnée.

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Commercial
Audits
Formations
Conseil
Produits
Proposition de services
P16. Service Desk
Audit Formations
Action Formations
Conseil
Analyse des besoins et état des connaissances Tests/ Questionnaires Entretiens
Formations basées sur catalogue (avantage: prix bas)
Conseil en Informatique (développement + installation)
Audit Projets
Analyse des besoins, benchmarking et modélisation
Formations basées sur catalogue avec réponses problématiques participants (avantage: ROI)
Conseil en Statistiques (qualité + RH + finance + ingénierie + logistique)
Formations avec sujets sur mesure avec réponses problématiques participants (avantage: ciblage)
Consulting en Gestion qualitative et quantitative (Projets + Risques + Audit + Process)
Tutorat en groupe ou individuel (avantage: ciblage et ROI)
Intérêt client?
Non
Fin
Oui
Floor-Walking (avantage: disponibilité et optimisation du temps)
E-learning/Blended learning/Vidéos (avantage: déplacement et coûts généraux très réduits)
Élaboration offre commerciale (processus P12)
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Il ne s'agit pas d'un processus mais uniquement d'un schéma synoptique résumante qu'elles sont les activités de l'entreprise qui peuvent être proposée aux clients.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Rappeler aux collaborateurs internes qu'elles sont les activités de l'entreprise qui peuvent être proposée aux clients.
Pour le client: Que le périmètre des prestations offertes soit clair

Valeur ajoutée:
Éviter aux collaborateurs internets de proposer à nos clients des services que nous ne fournissons pas.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'un collaborateur souhaite le lire.

Intrant(s):
NA

Extrant(s):
NA

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Aucun équipement

Intervenants:
Commercial (formation de vendeur); Client

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Aucun indicateur

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Nous ne vendons que ce que avons et pour lequel nous pouvons garantir et communique un niveau de qualité et de fiabilité précis.

Annexe(s):
Aucune annexe

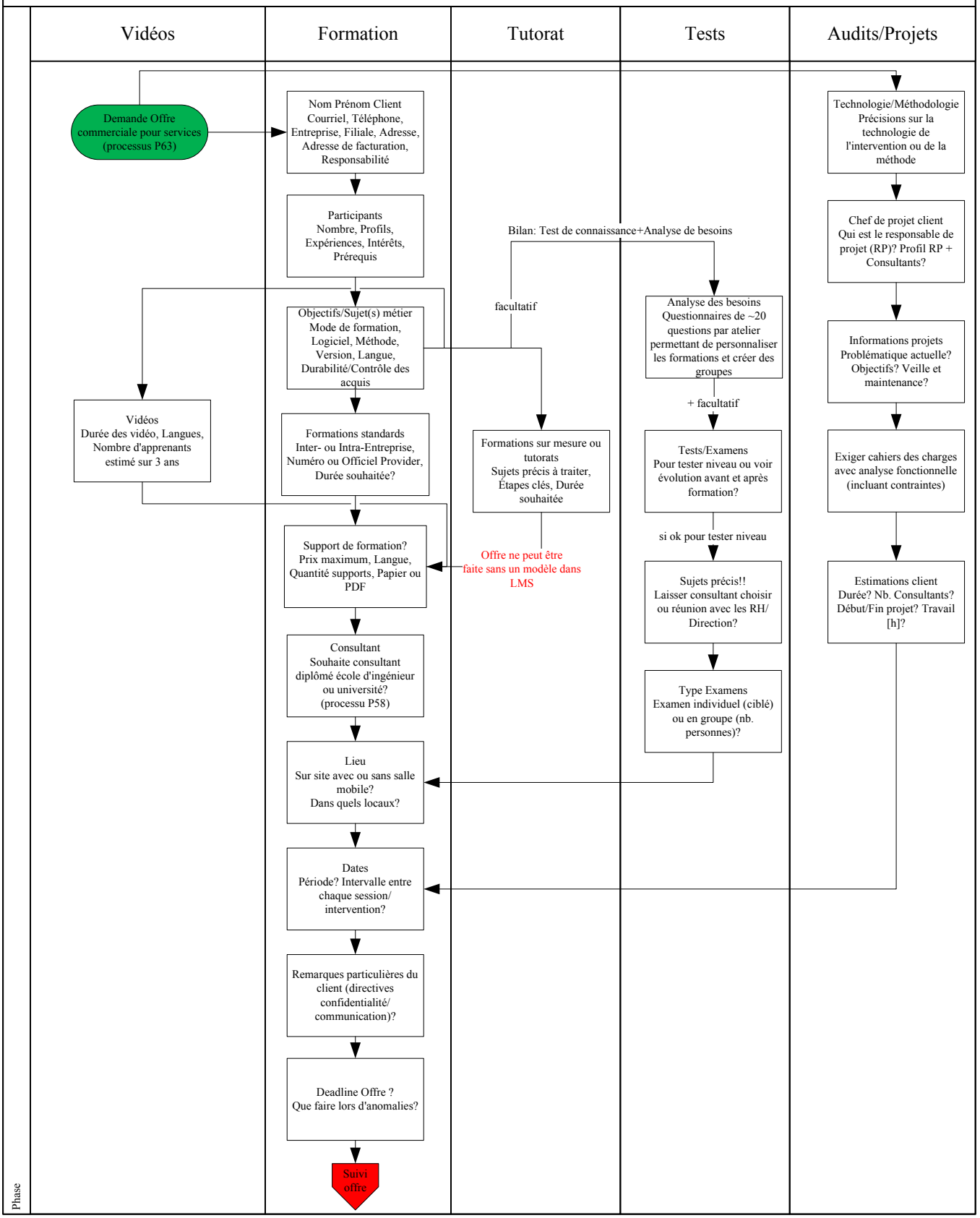
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Vidéos
Formation
Tutorat
Tests
Audits/Projets
Demande Offre commerciale pour services (processus P63)
Nom Prénom Client
Courriel, Téléphone, Entreprise, Filiale, Adresse, Adresse de facturation, Responsabilité
Participants
Nombre, Profils, Expériences, Intérêts, Prérequis
Technologie/Méthodologie
Précisions sur la technologie de l'intervention ou de la méthode
Chef de projet client
Qui est le responsable de projet (RP)? Profil RP + Consultants?
Bilan: Test de connaissance+Analyse de besoins
facultatif
Objectifs/Sujet(s) métier
Mode de formation, Logiciel, Méthode, Version, Langue, Durabilité/Contrôle des acquis
Analyse des besoins
Questionnaires de ~20 questions par atelier permettant de personnaliser les formations et créer des groupes
Informations projets
Problématique actuelle? Objectifs? Veille et maintenance?
+ facultatif
Vidéos
Durée des vidéo, Langues, Nombre d'apprenants estimé sur 3 ans
Formations standards
Inter- ou Intra-Entreprise, Numéro ou Officiel Provider, Durée souhaitée?
Formations sur mesure ou tutorats
Sujets précis à traiter, Étapes clés, Durée souhaitée
Tests/Examens
Pour tester niveau ou voir évolution avant et après formation?
Exiger cahiers des charges avec analyse fonctionnelle (incluant contraintes)
si ok pour tester niveau
Support de formation?
Prix maximum, Langue, Quantité supports, Papier ou PDF
Offre ne peut être faite sans un modèle dans LMS
Sujets précis!!
Laisser consultant choisir ou réunion avec les RH/ Direction?
Estimations client
Durée? Nb. Consultants? Début/Fin projet? Travail [h]?
Consultant
Souhaite consultant diplômé école d'ingénieur ou université? (processu P58)
Type Examens
Examen individuel (ciblé) ou en groupe (nb. personnes)?
Lieu
Sur site avec ou sans salle mobile?
Dans quels locaux?
Dates
Période? Intervalle entre chaque session/ intervention?
Remarques particulières du client (directives confidentialité/ communication)?
Deadline Offre ?
Que faire lors d'anomalies?
Suivi offre
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 10015:1999	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Présente les informations essentielles à rassembler pour effectuer et compléter le modèle d'offre commerciale par rapport au services actuels vendus par notre organisation.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Éviter aux commerciaux de demander aux clients de façon récurrente des compléments d'informations évidents (triviaux) avant l'élaboration d'une offre commerciale.
Pour le client: Avoir un entretien optimal avec un commercial et une proposition claire, vulgarisée, imagée et rationalisée (au plus simple et sans fioritures)

Valeur ajoutée:
Gagner du temps dans la récolte d'informations pour l'élaboration d'une offre commerciale et démontrer aux clients l'orientation processus lors d'une qualification des besoins pour une offre de prestations de services.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque demande d'offre commerciale pour une formation, un tutorat, un audit, un projet ou séance de conseil.

Intrant(s):
Courriel avec demande client ou rendez-vous avec client

Extrant(s):
Offre commerciale complète (avec conditions générale, directives de communication, processus et chartes)

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Ordinateur; Téléphone; Logiciel de Traitement de Texte; Logiciel de Messagerie; Accès CRM

Intervenants:
Client; Consultant (diplômé dans son domaine d'expertise); Commercial (avec formation de vendeur et parfaite maîtrise des outils bureautiques standards)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Pourcentage d'offres refusées
- Temps médian d'exécution

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Idéalement, faire relire les offres par des spécialistes internes afin de vérifier qu'aucune information triviale ne soit omise dans l'offre (informations techniques, juridiques ou autres).
- Relire trois fois l'offre et lancer un correction orthographie et grammaticale complète avec correcteur professionnel avant envoi
- Envoyer un PDF de l'offre et jamais le document d'origine

Annexe(s):
Modèle offre commerciale formation/vidéos/tutorat (ici);Modèle offre commerciale audit/projets (ici);Calculateur de prix (ici)

Niveau confidentialité: Interne

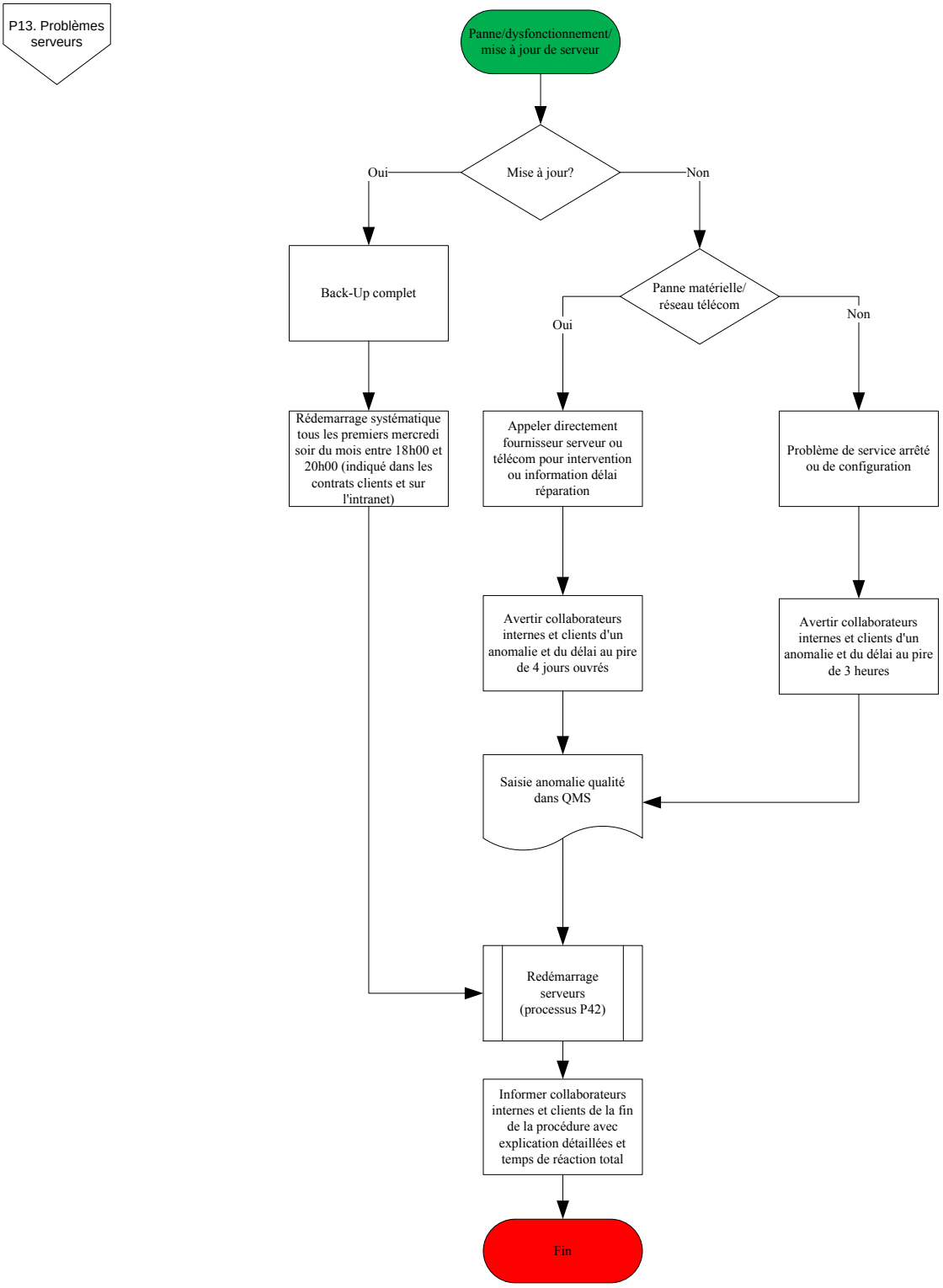
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Informatique


P13. Problèmes serveurs
Panne/dysfonctionnement/ mise à jour de serveur
Mise à jour?
Oui
Non
Back-Up complet
Panne matérielle/ réseau télécom
Oui
Non
Rédemarrage systématique tous les premiers mercredi soir du mois entre 18h00 et 20h00 (indiqué dans les contrats clients et sur l'intranet)
Appeler directement fournisseur serveur ou télécom pour intervention ou information délai réparation
Problème de service arrêté ou de configuration
Avertir collaborateurs internes et clients d'un anomalie et du délai au pire de 4 jours ouvrés
Avertir collaborateurs internes et clients d'un anomalie et du délai au pire de 3 heures
Saisie anomalie qualité dans QMS
Redémarrage serveurs (processus P42)
Informer collaborateurs internes et clients de la fin de la procédure avec explication détaillées et temps de réaction total
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Opération et actions à effectuer lors du dysfonctionnement hardware ou logiciel ou des publications de mises à jour pour un ou plusieurs serveurs.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Éviter aux collaborateurs du département informatique d'être pris au dépourvu relativement aux actions et l'ordre des opérations à respecter. Particulièrement, il s'agit de mettre en évidence le fait d'avertir les utilisateurs avant et après la maintenance avec un délai explicite.
Pour le client: Lui éviter la surprise de la location de services internet internes qui ne fonctionnent plus sans prévenir.

Valeur ajoutée:
Accélérer l'exécution des opérations de maintenance et éviter l'oubli de communiquer les délais et actions de maintenance aux utilisateurs et clients.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
- Publication de mises à jour (hardware ou logicielle) pour les serveurs
- Dysfonctionnement matériel/logiciel des serveurs
- Dysfonctionnement du réseau (interne ou externe)

Intrant(s):
Mise à jour hardware/logicielle; Courriel collaborateur ou client signalant anomalie de fonctionnement sur serveur

Extrant(s):
Courriels aux collaborateurs et clients avec délais de fin de maintenance; Anomalie qualité dans le QMS

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Serveurs; Logiciel de Messagerie; Téléphone; Téléphone portable; Acccès QMS

Intervenants:
Support Informatique (certifications IT)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- MDT (Mean Down Time)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Attention à bien utiliser le modèle de courriel pour avertir les collaborateurs et clients du début et de la fin de la maintenance
- Toujours faire un back-up avant d'installer les mises à jour!

Annexe(s):
Modèle courriel maintenance pour collaborateurs et clients (ici); Formulaire anomalie qualité (ici)

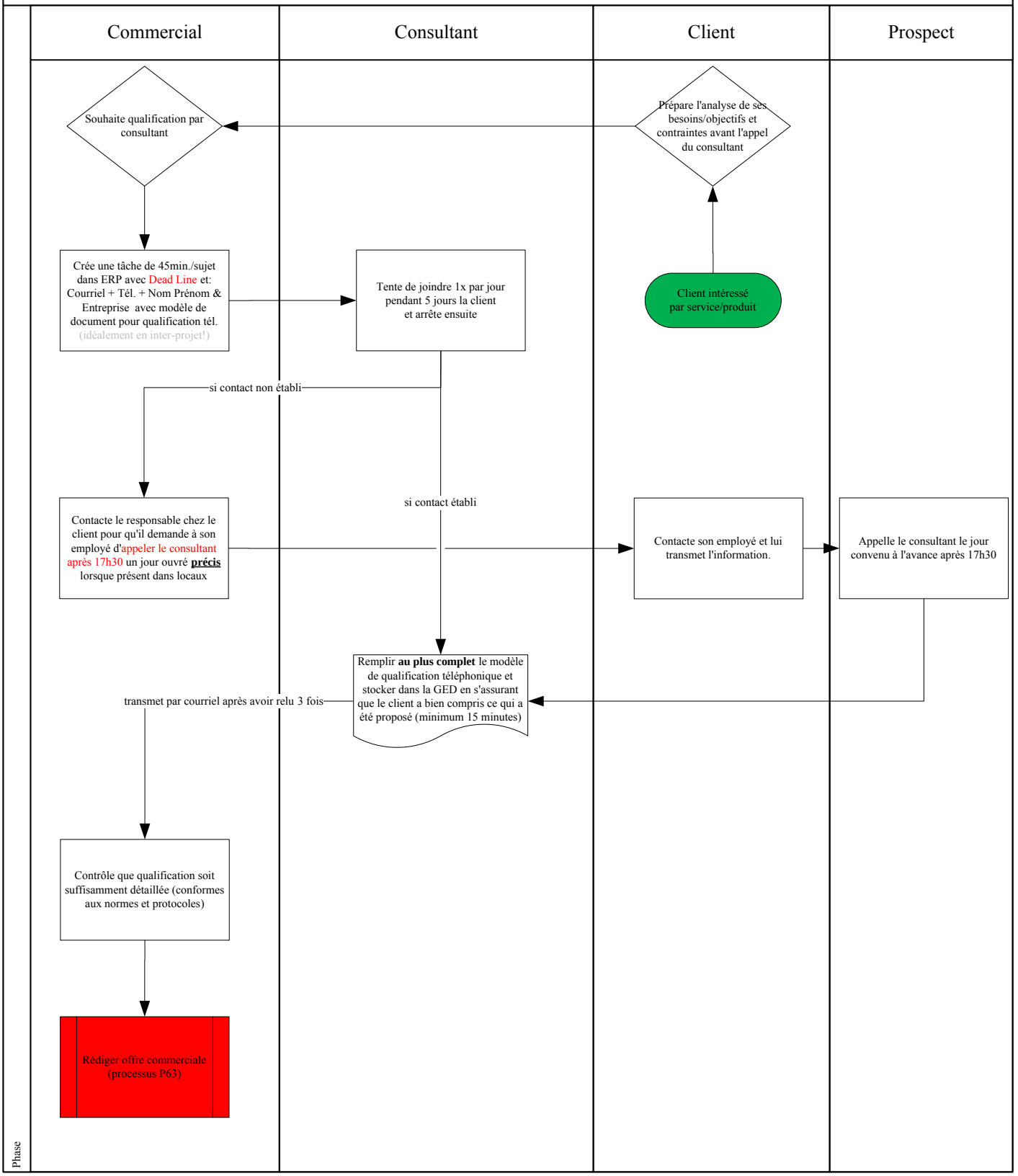
Niveau confidentialité: Interne

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Commercial
Consultant
Client
Prospect
Souhaite qualification par consultant
Prépare l'analyse de ses besoins/objectifs et contraintes avant l'appel du consultant
Crée une tâche de 45min./sujet dans ERP avec Dead Line et: Courriel + Tél. + Nom Prénom & Entreprise avec modèle de document pour qualification tél. (idéalement en inter-projet!)
Tente de joindre 1x par jour pendant 5 jours la client et arrête ensuite
Client intéressé par service/produit
si contact non établi
si contact établi
Contacte le responsable chez le client pour qu'il demande à son employé d'appeler le consultant après 17h30 un jour ouvré précis lorsque présent dans locaux
Contacte son employé et lui transmet l'information.
Appelle le consultant le jour convenu à l'avance après 17h30
Remplir au plus complet le modèle de qualification téléphonique et stocker dans la GED en s'assurant que le client a bien compris ce qui a été proposé (minimum 15 minutes)
transmet par courriel après avoir relu 3 fois
Contrôle que qualification soit suffisamment détaillée (conformes aux normes et protocoles)
Rédiger offre commerciale (processus P63)
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Étapes à respecter dans le contexte d'une qualification des besoins/objectifs et contraintes d'un client/prospect dans le cadre de l'acquisition du service ou d'un produit

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Fournir un fichier résumant les besoins/objectifs et contraintes complètes et détaillées d'un client/prospect avec l'aide d'un consultant pour permettre aux commerciaux d'élaborer une offre sans perte de temps.
Pour le client: Lui éviter des dérangements pour compléments d'informations car oubliés lors du premier contact.

Valeur ajoutée:
La valeur ajoutée principale est d'éviter aux commerciaux de proposer des offres à des clients sans délais d'attente et d'éviter de perdre aux consultants ou collaborateurs internes de rappeler 20 fois un client/prospect sans arriver à le joindre. Ce processus force ainsi l'établissement d'une date et heure de qualification.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'un commercial nécessite utile d'avoir des informations détaillées sur les souhaits d'un client/prospect avec l'aide d'un consultant (spécialiste interne).

Intrant(s):
Demande par courriel ou téléphone client/prospect pour service ou produit; Tâche créée dans l'ERP pour le consultant

Extrant(s):
Modèle de qualification rempli en bonne et due forme

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de Messagerie; Logiciel de Traitement de texte; Téléphone; Téléphone portable; Accès ERP

Intervenants:
Client/Prospect; Consultant (diplôme dans son domaine d'expertise); Commercial (formation de vendeur)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'essais téléphoniques médian par qualification
- Temps médian d'exécution

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Le jour où le consultant est censé appeler ou est censé être joignable, vérifier qu'il se trouve dans un lieu où le réseau téléphonique est disponible… C'est un problème récurrent à éviter

Annexe(s):
Modèle de qualification (ici)

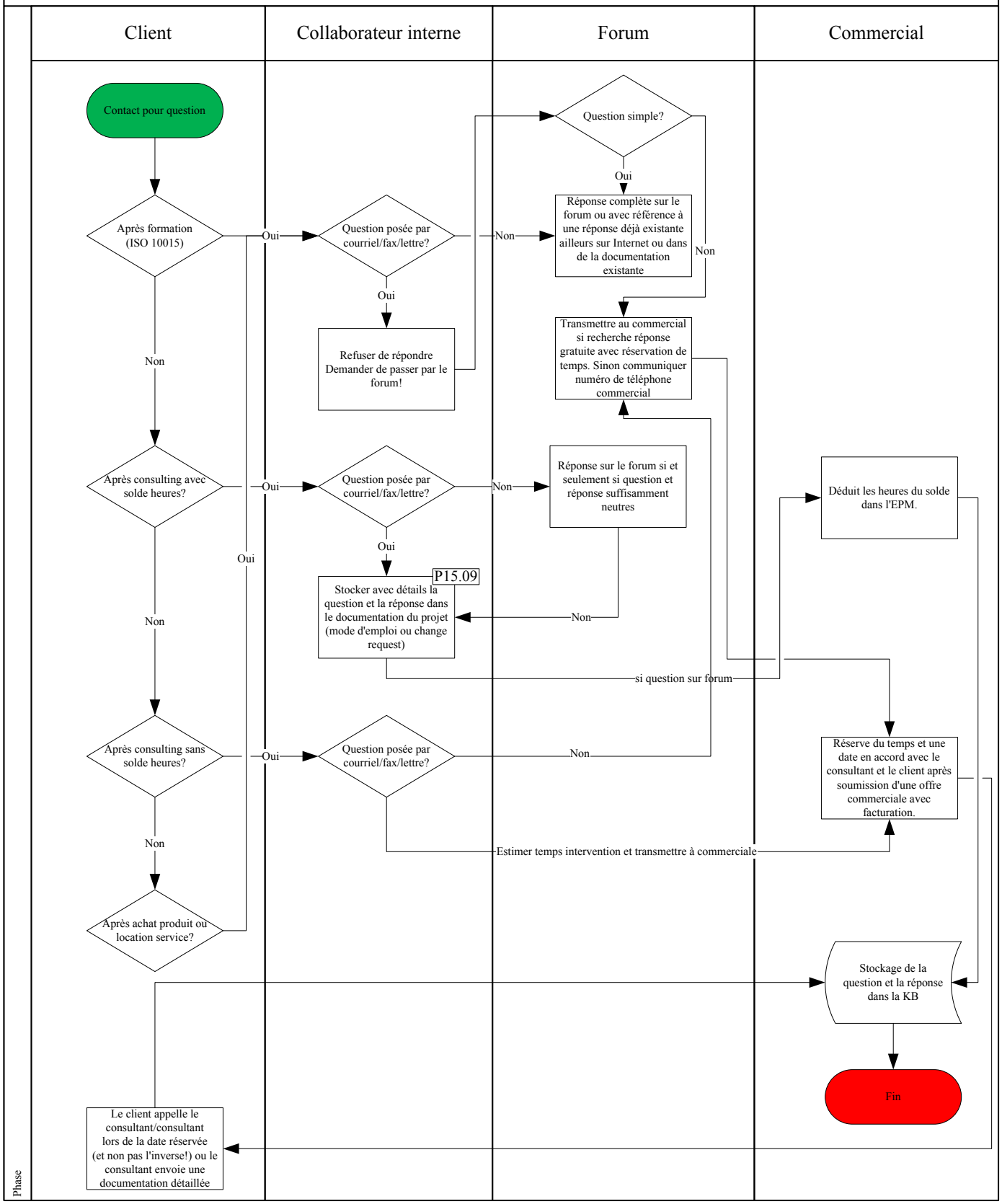
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Client
Collaborateur interne
Forum
Commercial
Contact pour question
Après formation (ISO 10015)
Oui
Question posée par courriel/fax/lettre?
Non
Question simple?
Oui
Réponse complète sur le forum ou avec référence à une réponse déjà existante ailleurs sur Internet ou dans de la documentation existante
Non
Oui
Refuser de répondre Demander de passer par le forum!
Transmettre au commercial si recherche réponse gratuite avec réservation de temps. Sinon communiquer numéro de téléphone commercial
Non
Après consulting avec solde heures?
Oui
Question posée par courriel/fax/lettre?
Non
Réponse sur le forum si et seulement si question et réponse suffisamment neutres
Déduit les heures du solde dans l'EPM.
Oui
P15.09
Stocker avec détails la question et la réponse dans le documentation du projet (mode d'emploi ou change request)
Non
si question sur forum
Non
Après consulting sans solde heures?
Oui
Question posée par courriel/fax/lettre?
Non
Réserve du temps et une date en accord avec le consultant et le client après soumission d'une offre commerciale avec facturation.
Non
Estimer temps intervention et transmettre à commerciale
Après achat produit ou location service?
Stockage de la question et la réponse dans la KB
Fin
Le client appelle le consultant/consultant lors de la date réservée (et non pas l'inverse!) ou le consultant envoie une documentation détaillée
Phase

Rôle (description résumée de l'activité):
Description des étapes du service après vente (SAV) suite à une question ou un besoin d'aide d'un client ou éventuellement même d'un prospect. S'il s'agit du signalement d'un problème ou d'une panne avec un service ou produit, se référer au processus P16.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Décrit pour les nouveaux collaborateurs la façon de gérer les requêtes de support des clients ou prospect et vers qui et sur quelle plate-forme les rediriger suivant les cas.
Pour le client: Être au claire quant au fait qu'il a accès gratuitement au service après vente ou non et la méthode de traitement de ses requêtes.

Valeur ajoutée:
Construire et centraliser la base de connaissances sur le forum (car un forum n'est qu'une FAQ et KB améliorée) et éviter aux collaborateurs internes de passer trop de temps à répondre sur des questions pour lesquelles le responsable n'a pas donné d'accord (quand la réponse nécessite plus d'une heure de travail)

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'une questions ou demande d'aide (support) est requise par un client ou un prospect (voir même par un autre collaborateur interne).

Intrant(s):
Demande par courriel ou téléphone client/prospect pour service ou produit; Tâche créée dans l'ERP pour le consultant

Extrant(s):
Modèle de qualification rempli en bonne et due forme

Description des actions/opérations identifiées:
- P15.09: Mettre dans le cahier des charge du projet ou en tant que requête de changemenent (pour validation par responsable de projet) avec Nom Prénom, Fonction, Date et heure, Question et Réponse détaillée, N°Tâche associée, Courriel+Téléphone + rappeler au besoin au client le temps médian d'attente d'une réponse conformément au contrat

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de Messagerie; Logiciel de Traitement de texte; Téléphone; Téléphone portable; Accès KB; Accès Forum

Intervenants:
Client; Consultant (diplômé dans son domaine d'expertise); Commercial (formation de vendeur)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Temps médian d'exécution
- Nombre médian de questions par mois

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Changer immédiatement toute question du forum comportant le vrai nom de l'intervenant (employé ou nom de l'entreprise) ou faisant référence à un problème relatif au développement ou de l'installation d'un consultant (car cela fait partie du suivi de projets).
- Nous ne faisons pas le travail des employés de nos clients à leur place! Donc lors de l'aide sur les forums, veiller à ce les intervenants cherchent aussi un peu seuls une partie de la solution à leur problème (demander ce qu'ils ont déjà fait par exemple…).
- Les employés ne doivent jamais communiquer leur courriel ou téléphone à des clients pour du support mais uniquement pour des demandes de service ou d'intervention ou de vente de produits. Sinon, ils communiquent l'adresse internet du forum

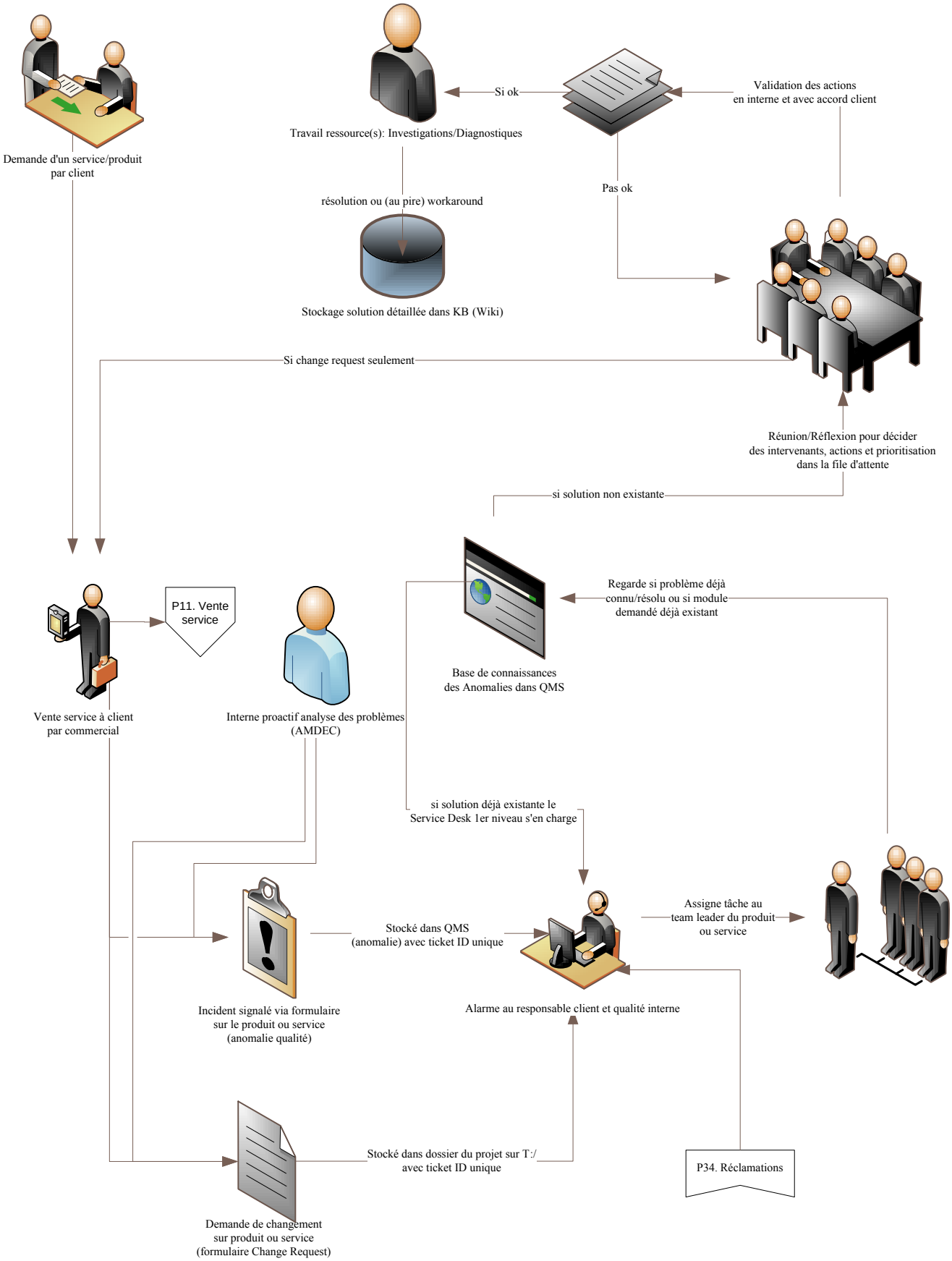
Annexe(s):
Fiche saisie KB (ici);Accès forum (ici);Fiche Change Request (ici);Fiche anomalie qualité (ici)

Niveau confidentialité: Publique

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.


Demande d'un service/produit par client
Travail ressource(s): Investigations/Diagnostiques
Si ok
Validation des actions en interne et avec accord client
Pas ok
résolution ou (au pire) workaround
Stockage solution détaillée dans KB (Wiki)
Si change request seulement
Réunion/Réflexion pour décider des intervenants, actions et prioritisation dans la file d'attente
si solution non existante
P11. Vente service
Vente service à client par commercial
Interne proactif analyse des problèmes (AMDEC)
Base de connaissances des Anomalies dans QMS
Regarde si problème déjà connu/résolu ou si module demandé déjà existant
si solution déjà existante le Service Desk 1er niveau s'en charge
Stocké dans QMS (anomalie) avec ticket ID unique
Assigne tâche au team leader du produit ou service
Incident signalé via formulaire sur le produit ou service (anomalie qualité)
Alarme au responsable client et qualité interne
Stocké dans dossier du projet sur T:/ avec ticket ID unique
P34. Réclamations
Demande de changement sur produit ou service (formulaire Change Request)

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 20000 (ITIL)	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Décrire schématiquement et simplement et ce conformément à la symbolique ITIL de chez Microsoft un résumé du fonctionnement du service desk.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir un processus simple à comprendre et esthétique à fournir à nos clients ou à inclure dans les cahiers des charges de projets concernant le fonctionnement du service desk.
Pour le client: Avoir un processus visuel esthétique moins technique et mois détaillé que le P15 relativement au service après vente.

Valeur ajoutée:
Résume esthétiquement plusieurs processus internes pour faciliter la compréhension de la gestion du service desk aux clients.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'un service/produit est demandé ou qu'un problème/demande de changement est signalé/requis.

Intrant(s):
Demande d'une offre pour service ou produit par un client; Réclamation concernant un dysfonctionnement; Demande de changement

Extrant(s):
Mise à jour cahier des charges incluant change request; PV réunion; Entrée anomalie qualité avec solution documentée dans knowledge base

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de Messagerie; Logiciel de Traitement de texte; Téléphone; Téléphone portable; Accès KB; Accès Forum; Accès ERP; Accès CRM

Intervenants:
Client; Consultant (diplôme dans son domaine d'expertise); Collaborateurs internes; Commercial (formation de vendeur); Responsable de projets (certifié en gestion de projets)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'anomalies par mois
- Entrées dans la KB
- Nombre de change request par mois

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Changer immédiatement toute question du formum comportant le vrai nom de l'intervenant (employé ou nom de l'entreprise) ou faisant référence à un problème relatif au développement ou de l'installation d'un consultant (car cela fait partie du suivi de projets).
- Nous ne faisons pas le travail des employés de nos clients à leur place! Donc lors de l'aide sur les forums, veiller à ce les intervenants cherchent aussi un peu seuls une partie de la solution à leur problème (demander ce qu'ils ont déjà fait par exemple…).
- Les employés ne doivent jamais communiquer leur courriel ou téléphone à des clients pour du support mais uniquement pour des demandes de service ou d'intervention ou de vente de produits. Sinon, ils communiquent l'adresse internet du forum

Annexe(s):
Fiche saisie KB (ici);Accès forum (ici);Fiche Change Request (ici);Fiche anomalie qualité (ici)

Niveau confidentialité: Publique

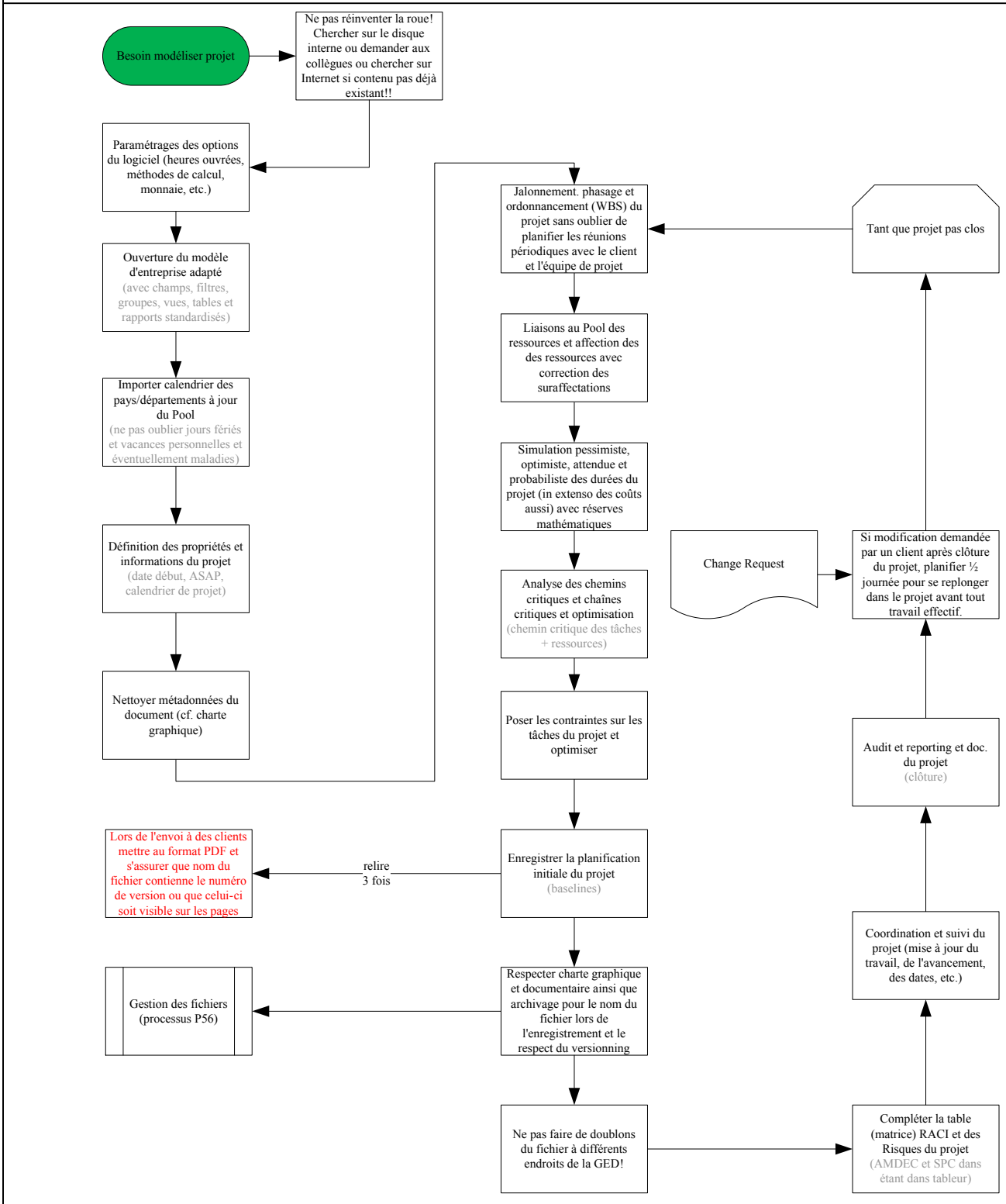
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Planificateur


Besoin modéliser projet
Ne pas réinventer la roue! Chercher sur le disque interne ou demander aux collègues ou chercher sur Internet si contenu pas déjà existant!!
Paramétrages des options du logiciel (heures ouvrées, méthodes de calcul, monnaie, etc.)
Ouverture du modèle d'entreprise adapté (avec champs, filtres, groupes, vues, tables et rapports standardisés)
Importer calendrier des pays/départements à jour du Pool (ne pas oublier jours fériés et vacances personnelles et éventuellement maladies)
Définition des propriétés et informations du projet (date début, ASAP, calendrier de projet)
Nettoyer métadonnées du document (cf. charte graphique)
Jalonnement. phasage et ordonnancement (WBS) du projet sans oublier de planifier les réunions périodiques avec le client et l'équipe de projet
Tant que projet pas clos
Liaisons au Pool des ressources et affection des des ressources avec correction des suraffectations
Simulation pessimiste, optimiste, attendue et probabiliste des durées du projet (in extenso des coûts aussi) avec réserves mathématiques
Change Request
Si modification demandée par un client après clôture du projet, planifier ½ journée pour se replonger dans le projet avant tout travail effectif.
Analyse des chemins critiques et chaînes critiques et optimisation (chemin critique des tâches + ressources)
Poser les contraintes sur les tâches du projet et optimiser
Audit et reporting et doc. du projet (clôture)
Lors de l'envoi à des clients mettre au format PDF et s'assurer que nom du fichier contienne le numéro de version ou que celui-ci soit visible sur les pages
relire 3 fois
Enregistrer la planification initiale du projet (baselines)
Coordination et suivi du projet (mise à jour du travail, de l'avancement, des dates, etc.)
Gestion des fichiers (processus P56)
Respecter charte graphique et documentaire ainsi que archivage pour le nom du fichier lors de l'enregistrement et le respect du versionning
Ne pas faire de doublons du fichier à différents endroits de la GED!
Compléter la table (matrice) RACI et des Risques du projet (AMDEC et SPC dans étant dans tableur)
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Rappeler les étapes minimales à respecter dans la cadre de la planification d'un projet assistée par ordinateur à tout responsable de projet.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir un processus simple à comprendre résumant de façons très condensée la partie planification pure recommandée par le Project Management Institute.
Pour le client: Recevoir des fichiers homogènes qu'il peut éventuellement traiter de manière identique à chaque fois.

Valeur ajoutée:
Permet d'éviter des erreurs redondantes des responsables de projets comme celui de perdre une grande partie de leur temps à recréer des modèles, des ressources ou à oublier de planifier les vacances et de faire des scénarios.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'un projet considéré en interne comme suffisamment complexe pour nécessiter une planification (modélisation) fine.

Intrant(s):
Appel d'offre avec cahier des charges de la part d'un client

Extrant(s):
Cahier des charges détaillé (conformément à modèle)

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de Messagerie; Logiciel de Traitement de texte; Logiciel de Planification; Téléphone; Téléphone portable; Accès ERP; Accès CRM; Accès GED
Intervenants:
Client; Responsables de projets (certifié en gestion de projets); Ressources; Direction (compétences managériales); Responsables financiers (diplômés en finance); Responsables d'équipes (compétences en organisation)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- %Déviation de durées de projets
- %Déviation de budget des projets
- %Appels d'offres réussis
- Nombre jours projets par an vendus

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- En théorie les étapes minimales: d'audit, modélisation, réalisation, tests et documentation doivent converger en durée avec le projet lui-même.
- Si le client n'accepte pas de payer pour la phase de test (optionnelle), spécifier dans le contrat qu'il ne pourra se retourner contre nous.
- Se rappeler que certaines entreprises font des appels d'offre uniquement pour que le travail de planification soit fait par d'autres… Raison pour laquelle il ne faut pas communiquer les détails dans ce genre de situation

Annexe(s):
Fichier Pool (ici); Modèle (ici)

Niveau confidentialité: Publique

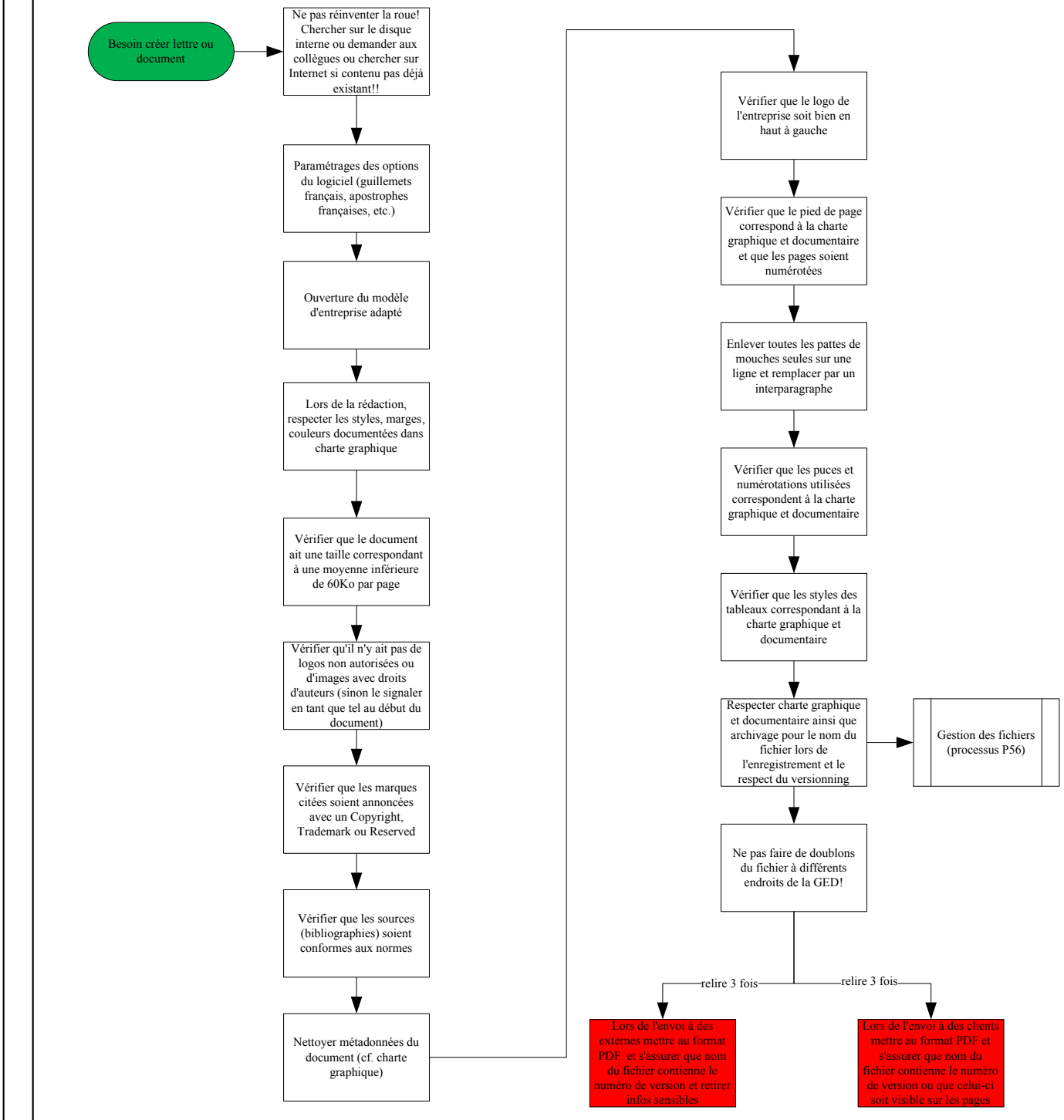
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Rédacteur


Besoin créer lettre ou document
Ne pas réinventer la roue! Chercher sur le disque interne ou demander aux collègues ou chercher sur Internet si contenu pas déjà existant!!
Paramétrages des options du logiciel (guillemets français, apostrophes françaises, etc.)
Ouverture du modèle d'entreprise adapté
Lors de la rédaction, respecter les styles, marges, couleurs documentées dans charte graphique
Vérifier que le document ait une taille correspondant à une moyenne inférieure de 60Ko par page
Vérifier qu'il n'y ait pas de logos non autorisées ou d'images avec droits d'auteurs (sinon le signaler en tant que tel au début du document)
Vérifier que les marques citées soient annoncées avec un Copyright, Trademark ou Reserved
Vérifier que les sources (bibliographies) soient conformes aux normes
Nettoyer métadonnées du document (cf. charte graphique)
Vérifier que le logo de l'entreprise soit bien en haut à gauche
Vérifier que le pied de page correspond à la charte graphique et documentaire et que les pages soient numérotées
Enlever toutes les pattes de mouches seules sur une ligne et remplacer par un interparagraphe
Vérifier que les puces et numérotations utilisées correspondent à la charte graphique et documentaire
Vérifier que les styles des tableaux correspondant à la charte graphique et documentaire
Respecter charte graphique et documentaire ainsi que archivage pour le nom du fichier lors de l'enregistrement et le respect du versionning
Gestion des fichiers (processus P56)
Ne pas faire de doublons du fichier à différents endroits de la GED!
relire 3 fois
relire 3 fois
Lors de l'envoi à des externes mettre au format PDF et s'assurer que nom du fichier contienne le numéro de version et retirer infos sensibles
Lors de l'envoi à des clients mettre au format PDF et s'assurer que nom du fichier contienne le numéro de version ou que celui-ci soit visible sur les pages
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Rappeler les étapes minimales à respecter dans la cadre de la rédaction de tout document type (rapport, lettre, pv, etc.) afin d'homogénéiser la structure et faciliter la retouche par les collaborateurs (avantage de la standardisation de méthode de travail)

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir un processus simple à comprendre résumant de façons très condensée les différentes étapes relatives à la rédaction d'un document type avec un logiciel de traitement de texte.
Pour le client: Recevoir des documents à l'aspect et à la structure homogènes et rationalisés conformes aux normes internationales de gestion des enregistrements.

Valeur ajoutée:
Permet d'éviter des erreurs redondantes des rédacteurs comme celui de perdre une grande partie de leur temps à recréer des modèles, recréer des styles, avoir un aspect hétérogène des documents que les clients risquent de voir (et donc de conclure que rien n'est standardisé en interne), faciliter la mise à jour du design des documents lors d'une nouvelle charte graphique.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'un nouveau document type doit être créé (basé sur un modèle ou non).

Intrant(s):
- Informations nécessaires à la rédaction du document

Extrant(s):
- Document original
- PDF simple ou PDF d'archivage (ISO 19005-1 PDF/A)

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de Messagerie; Logiciel de Traitement de texte; Téléphone; Téléphone portable; Accès GED

Intervenants:
Toute personne concernée par le contenu dudit document mais ayant la maîtrise du logiciel de traitement de texte et sachant l'utiliser avec rigueur.

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre médian de fautes d'orthographes et de grammaire par document
- Nombre de documents générés par année
- Nombre d'anomalies qualité relatives à la charte graphique et documentaire par année et par employé

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Attention à bien relire les documents au moins 2 fois

Annexe(s):
Charte graphique et documentaire (ici); Modèles (ici)

Niveau confidentialité: Interne

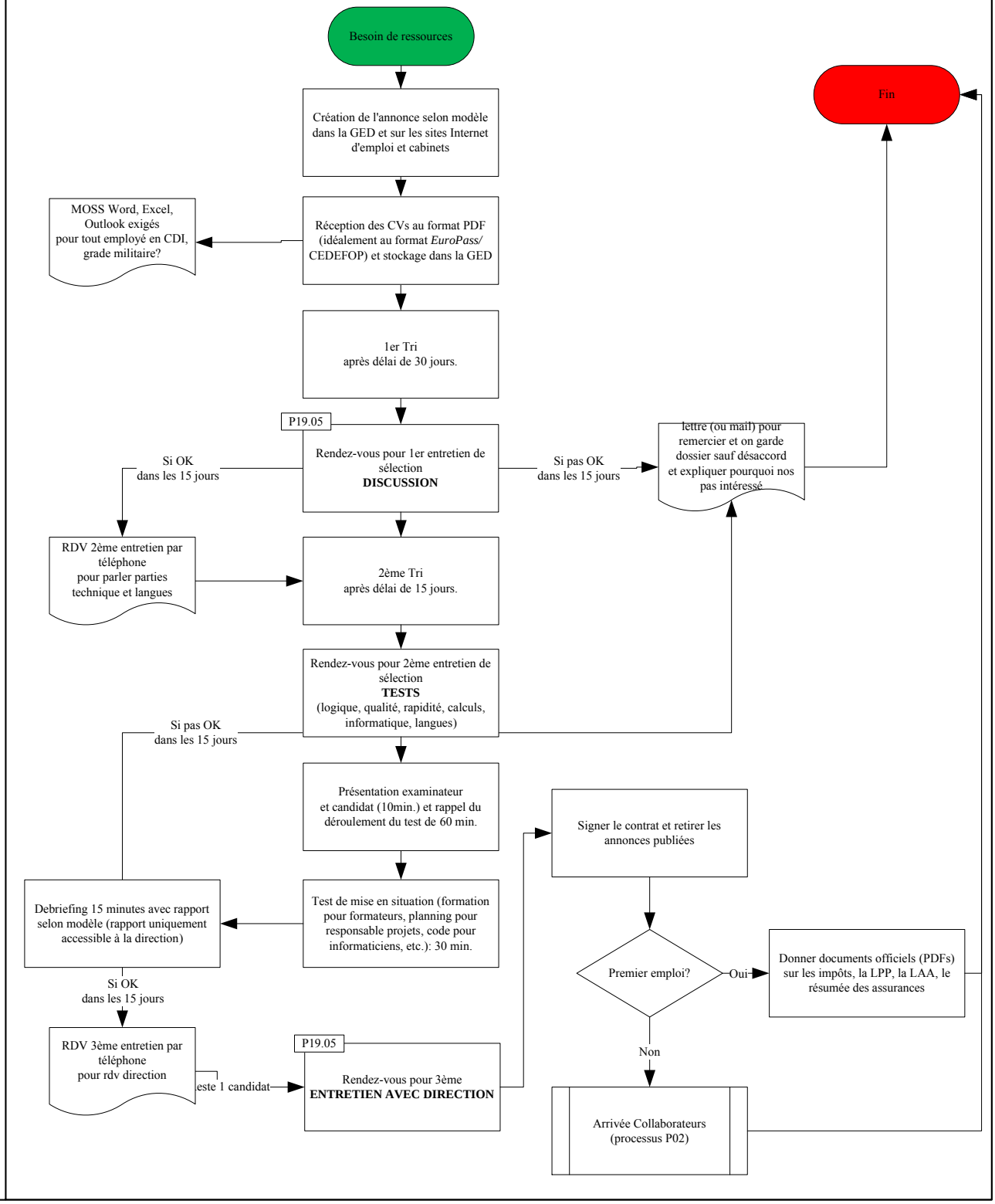
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Ressources Humaines


Besoin de ressources
Création de l'annonce selon modèle dans la GED et sur les sites Internet d'emploi et cabinets
Fin
MOSS Word, Excel, Outlook exigés pour tout employé en CDI, grade militaire?
Réception des CVs au format PDF (idéalement au format *EuroPass*/ CEDEFOP) et stockage dans la GED
1er Tri après délai de 30 jours.
P19.05
Rendez-vous pour 1er entretien de sélection **DISCUSSION**
Si OK dans les 15 jours
Si pas OK dans les 15 jours
lettre (ou mail) pour remercier et on garde dossier sauf désaccord et expliquer pourquoi nos pas intéressé
RDV 2ème entretien par téléphone pour parler parties technique et langues
2ème Tri après délai de 15 jours.
Rendez-vous pour 2ème entretien de sélection **TESTS** (logique, qualité, rapidité, calculs, informatique, langues)
Si pas OK dans les 15 jours
Présentation examinateur et candidat (10min.) et rappel du déroulement du test de 60 min.
Signer le contrat et retirer les annonces publiées
Debriefing 15 minutes avec rapport selon modèle (rapport uniquement accessible à la direction)
Test de mise en situation (formation pour formateurs, planning pour responsable projets, code pour informaticiens, etc.): 30 min.
Premier emploi?
Oui
Donner documents officiels (PDFs) sur les impôts, la LPP, la LAA, le résumée des assurances
Si OK dans les 15 jours
Non
RDV 3ème entretien par téléphone pour rdv direction
reste 1 candidat
P19.05
Rendez-vous pour 3ème **ENTRETIEN AVEC DIRECTION**
Arrivée Collaborateurs (processus P02)
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Processus à utiliser pour les recrutements d'employés, de consultants externes ou pour tout autre type de poste.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Permet de ne pas oublier des étapes évidentes lors du processus de sélection et permet également de montrer notre orientation processus aux candidats en communiquant le présent document lors de l'entretien ou avant celui-ci (par courriel).

Valeur ajoutée:
Assurer une égalité de traitement entre tous les candidats et un processus uniforme de sélection quel que soit la personne menant les entretiens de sélection.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Recherche de personnel avec compétences particulières/Enrichissement du portefeuille de compétences

Intrant(s):
Curriculum Vitae candidat et lettre de candidature spontanée ou réponse d'offre par courriel (format électronique accepté uniquement)

Extrant(s):
Courriel rejet candidature; Rapport entretien;Résultats tests/examens écrits; Contrat de travail

Description des actions/opérations identifiées:
19.05: Présentation processus de recrutement au candidat, Présentation de l'entreprise, Faire connaissance, Voir si compétences adaptées, Vois si passionné et intérêts, Attentes de part et d'autres, Exigence et politique salariale, Avantages/Inconvénients?
19.12: Présenter au directeur avec présence gestionnaire, Demander si toujours intéresse et si questions en suspens, Parcourir points importants contrat et chartes, Faire signer l'ensemble, Félicitations

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de Messagerie; Logiciel de Traitement de texte; Téléphone; Téléphone portable; Accès GED; Accès HRM

Intervenants:
Responsable RH (diplôme en ressources humaines); Gestionnaires département concerné; Spécialiste métier pour création/correction test; Direction (compétences managériales)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre de personnes candidates par année
- Nombre de personnes ayant réussies les entretiens par année (fonction de la nationalité et du genre)
- Nombre de personnes ayant échouées dans les entretiens par année (fonction de la nationalité et du genre)

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
Attention à laisser le temps aux candidats de lire des contrats et chartes avant le dernier entretien avec la direction pour signature (ainsi le candidat peut arrêter si les conditions ne lui satisfont pas)

Annexe(s):
Courriel convocation (ici);Contrat de travail (ici);Rapport entretien embauche (ici);Réponse négative (ici);Test Entretien Embauche (ici)

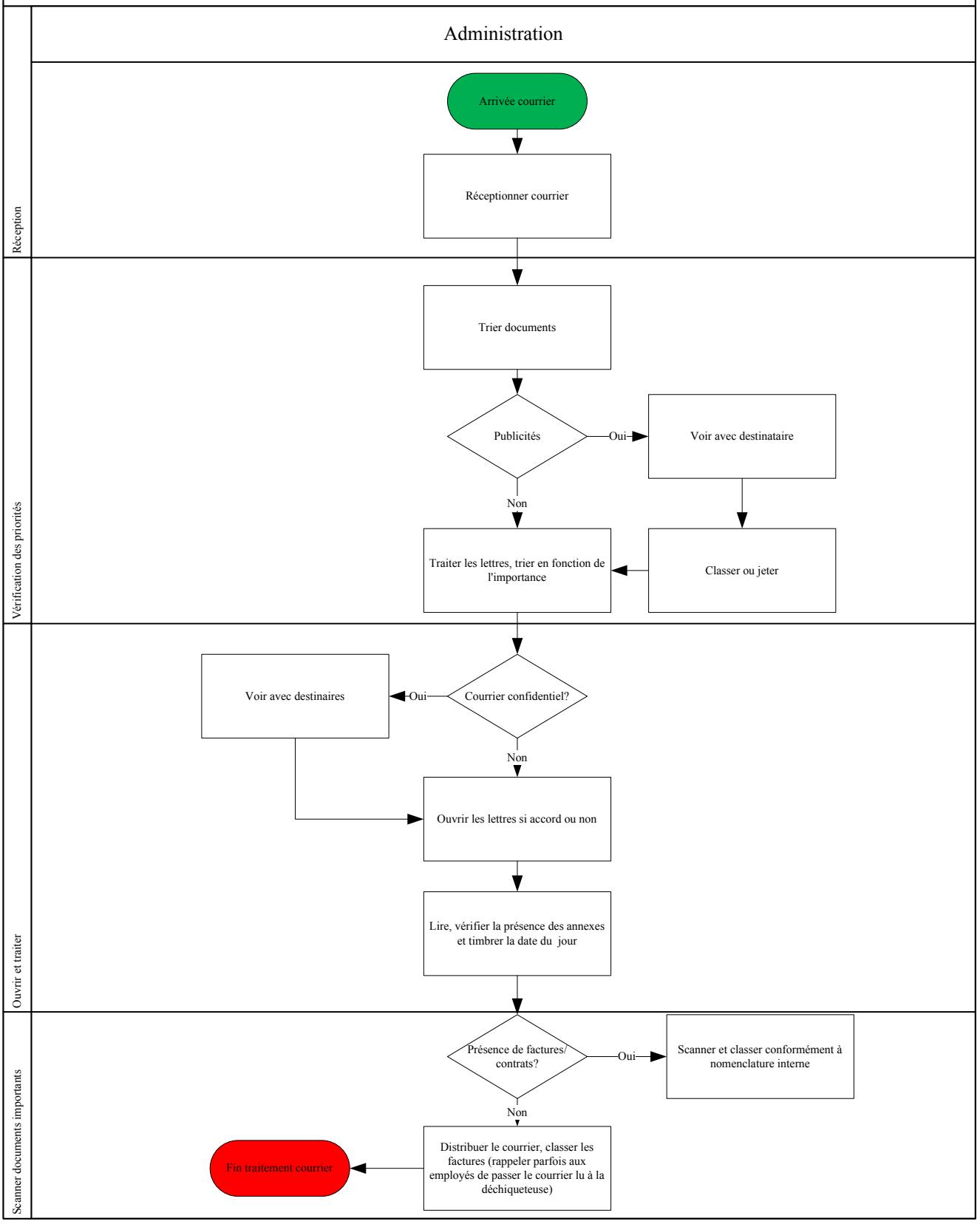
Niveau confidentialité: Publique

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)



Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Fil rouge pour les personnes ramassant le courrier postal

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Éviter de devoir rappeler les différentes étapes du ramassage du courrier postal.

Valeur ajoutée:
Gain de temps (évite les rappels de procédures).

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Chaque début de journée après le passage de la poste.

Intrant(s):
Courrier postal

Extrant(s):
Scan des factures

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de scannage; Scanner; Clé boîte aux lettres

Intervenants:
Personne responsable du ramassage du courrier (souvent un collaborateur de l'équipe administrative)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'anomalies par année et par personne

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
Attention aux recommandés! Essayer d'identifier d'où ils viennent avant des signer l'accusé de réception.

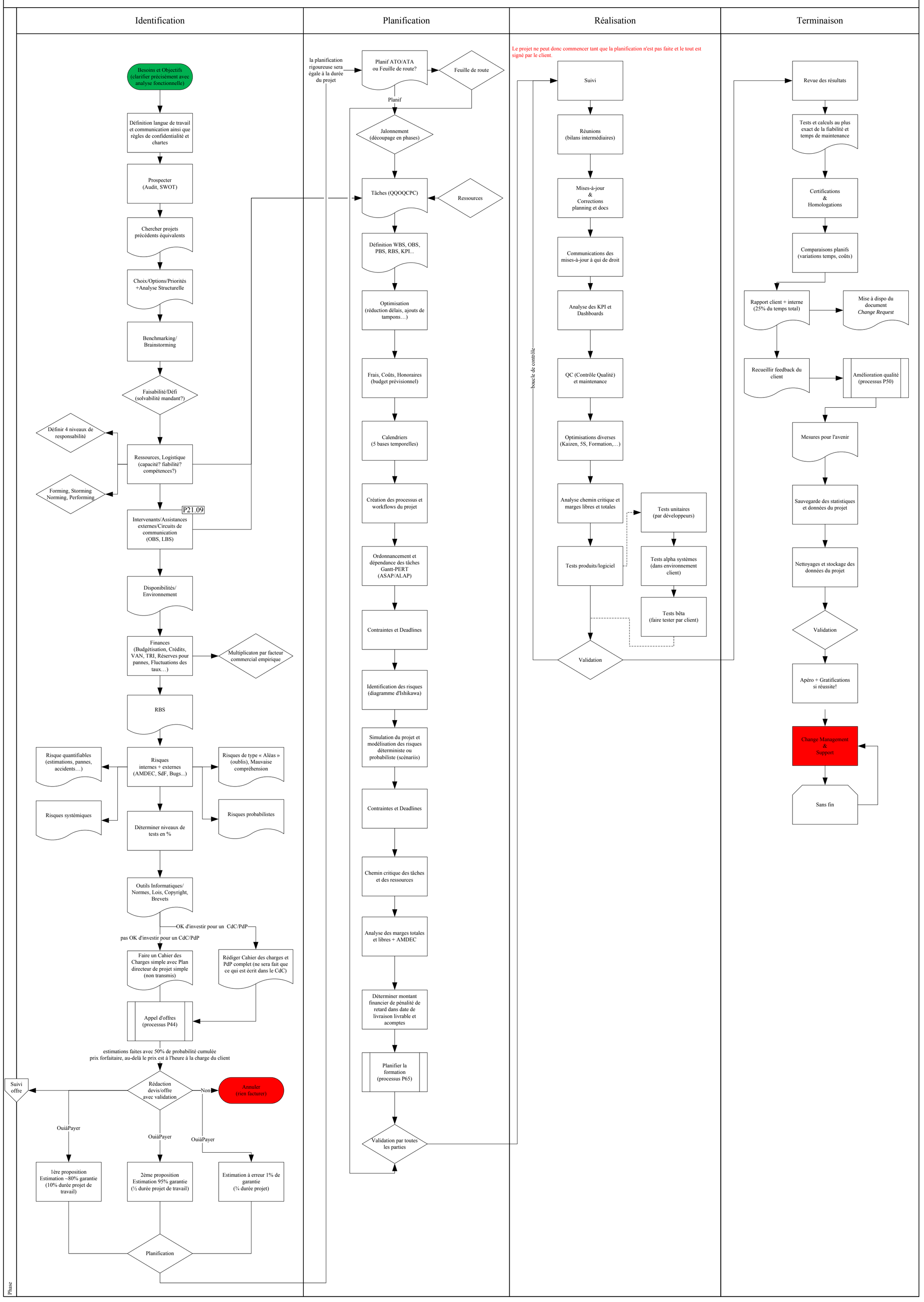
Annexe(s):
Aucune annexe

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seule destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient . It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation .

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert , vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)


Identification
Planification
Réalisation
Terminaison
Besoins et Objectifs (clarifier précisément avec analyse fonctionnelle)
Définition langue de travail et communication ainsi que règles de confidentialité et chartes
Prospecter (Audit, SWOT)
Chercher projets précédents équivalents
Choix/Options/Priorités +Analyse Structurelle
Benchmarking/ Brainstorming
Faisabilité/Défi (solvabilité mandant?)
Définir 4 niveaux de responsabilité
Forming, Storming Norming, Performing
Ressources, Logistique (capacité? fiabilité? compétences?)
P21.09
Intervenants/Assistances externes/Circuits de communication (OBS, LBS)
Disponibilités/ Environnement
Finances (Budgétisation, Crédits, VAN, TRI, Réserves pour pannes, Fluctuations des taux…)
Multiplicaton par facteur commercial empirique
RBS
Risque quantifiables (estimations, pannes, accidents…)
Risques internes + externes (AMDEC, SdF, Bugs...)
Risques de type « Aléas » (oublis), Mauvaise compréhension
Risques systémiques
Déterminer niveaux de tests en %
Risques probabilistes
Outils Informatiques/ Normes, Lois, Copyright, Brevets
OK d'investir pour un CdC/PdP
pas OK d'investir pour un CdC/PdP
Faire un Cahier des Charges simple avec Plan directeur de projet simple (non transmis)
Rédiger Cahier des charges et PdP complet (ne sera fait que ce qui est écrit dans le CdC)
Appel d'offres (processus P44)
estimations faites avec 50% de probabilité cumulée
prix forfaitaire, au-delà le prix est à l'heure à la charge du client
Suivi offre
Rédaction devis/offre avec validation
Non
Annuler (rien facturer)
OuiàPayer
OuiàPayer
OuiàPayer
1ère proposition Estimation ~80% garantie (10% durée projet de travail)
2ème proposition Estimation 95% garantie (½ durée projet de travail)
Estimation à erreur 1% de garantie (¾ durée projet)
Planification
la planification rigoureuse sera égale à la durée du projet
Planif ATO/ATA ou Feuille de route?
Feuille de route
Planif
Jalonnement (découpage en phases)
Tâches (QQOQCPC)
Ressources
Définition WBS, OBS, PBS, RBS, KPI...
Optimisation (réduction délais, ajouts de tampons…)
Frais, Coûts, Honoraires (budget prévisionnel)
Calendriers (5 bases temporelles)
Création des processus et workflows du projet
Ordonnancement et dépendance des tâches Gantt-PERT (ASAP/ALAP)
Contraintes et Deadlines
Identification des risques (diagramme d'Ishikawa)
Simulation du projet et modélisation des risques déterministe ou probabiliste (scénariis)
Contraintes et Deadlines
Chemin critique des tâches et des ressources
Analyse des marges totales et libres + AMDEC
Déterminer montant financier de pénalité de retard dans date de livraison livrable et acomptes
Planifier la formation (processus P65)
Validation par toutes les parties
Le projet ne peut donc commencer tant que la planification n'est pas faite et le tout est signé par le client.
boucle de contrôle
Suivi
Réunions (bilans intermédiaires)
Mises-à-jour & Corrections planning et docs
Communications des mises-à-jour à qui de droit
Analyse des KPI et Dashboards
QC (Contrôle Qualité) et maintenance
Optimisations diverses (Kaizen, 5S, Formation,…)
Analyse chemin critique et marges libres et totales
Tests produits/logiciel
Tests unitaires (par développeurs)
Tests alpha systèmes (dans environnement client)
Tests bêta (faire tester par client)
Validation
Revue des résultats
Tests et calculs au plus exact de la fiabilité et temps de maintenance
Certifications & Homologations
Comparaisons planifs (variations temps, coûts)
Rapport client + interne (25% du temps total)
Mise à dispo du document Change Request
Recueillir feedback du client
Amélioration qualité (processus P50)
Mesures pour l'avenir
Sauvegarde des statistiques et données du projet
Nettoyages et stockage des données du projet
Validation
Apéro + Gratifications si réussite!
Change Management & Support
Sans fin
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Proposer un guide de gestion de projets qui est une compilation de la quarantaine de processus du PMI/PMBOK, de l'IPMA de EFQM, de PRINCE2, Six Sigma, ITIL et Agile.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Donner aux responsables de projets internes le minimum minimorum à respecter dans le cadre du déroulement d'un projet client qui choisit une gestion protocolaire de son projet (coût plus élevé). Si le client veut diminuer les coûts du projet, lui proposer la méthode "l'Arache"… où tout se fera alors de façon informelle.
Pour le client: Connaître notre manière de travailler sur des projets qui est imposée ou optionnelle mais dans tous les cas explicitée.

Valeur ajoutée:
Éviter des oublis importantes/critiques qui peuvent être la source des conflits avec les clients ou d'échec du projet.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de chaque initiation d'un projet important devant être formaliser.

Intrant(s):
Demande informelle d'un client (interne/externe)

Extrant(s):
Business Plan; Cahier des charges; Planning; Processus; Budgets; AMDEC; Organigramme des intervenants; Change request; Plans techniques/Modèles conceptuels; Documentation technique/utilisateur; PV réunions; Livrables; Sondages satisfaction; Tickets supports

Description des actions/opérations identifiées:
- 21.09: Définir également avec le commanditaire sur quels événements particuliers il souhaite être informé (retards, risque immédiate, avance, etc.)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de gestion de projets; Logiciel de messagerie et d'agenda électronique; Logiciel de traitement de texte; Tableur; Téléphone; Téléphone portable; Accès GED/EMS/ERP + Selon cahier des charges du projet
Intervenants:
Selon organigramme du projet mais le responsable de projets doit avoir une certification en gestion de projets ou des connaissances équivalents prouvées

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Coût réel/Coût budget
- Effort réel/Effort planifié
- Dépassement en jours (positif ou négatif)
- Niveau de satisfaction général du client (sur échelle de 1 à 7)
- Nombre de change request/tickets

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Avant de commencer un nouveau projet, demander à un client s'il doit être formel ou pas et à quel niveau en proposant le processus comme référentiel
- Ne pas oublier de définir avec le commanditaire sur quels événements particuliers il souhaite être informé (retards, risque immédiate, avance, etc.)

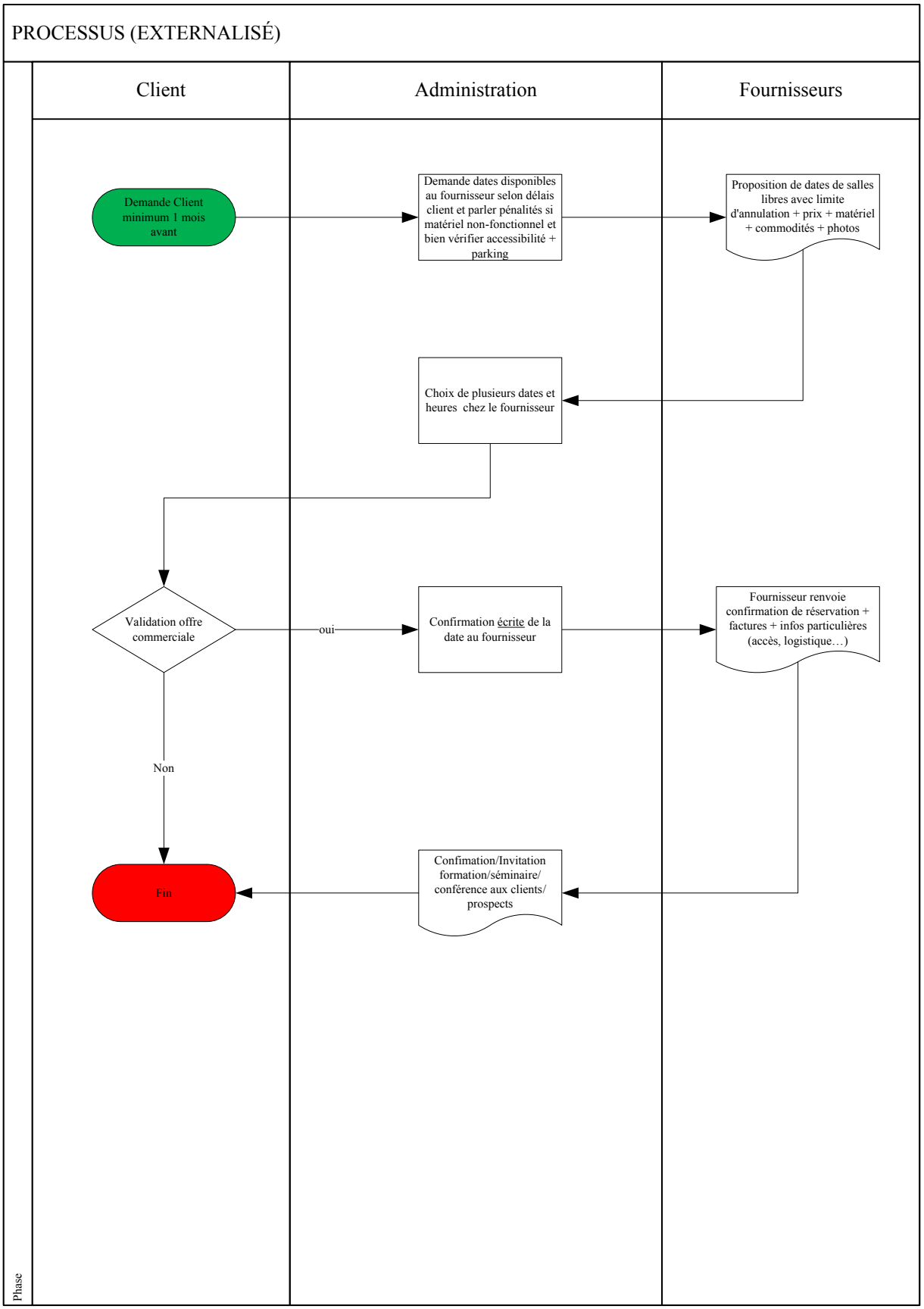
Annexe(s):
Business Plan (ici); Cahier des charges (ici); Planning/Budget (ici); Processus (ici); AMDEC (ici); Organigramme des intervenants (ici); Change request (ici); Documentation technique/utilisateur (ici); PV réunions (ici); Sondages satisfaction (ici); Tickets supports (ici)

Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.


PROCESSUS (EXTERNALISÉ)
Client
Administration
Fournisseurs
Demande Client minimum 1 mois avant
Demande dates disponibles au fournisseur selon délais client et parler pénalités si matériel non-fonctionnel et bien vérifier accessibilité + parking
Proposition de dates de salles libres avec limite d'annulation + prix + matériel + commodités + photos
Choix de plusieurs dates et heures chez le fournisseur
Validation offre commerciale
oui
Confirmation écrite de la date au fournisseur
Fournisseur renvoie confirmation de réservation + factures + infos particulières (accès, logistique…)
Non
Fin
Confimation/Invitation formation/séminaire/ conférence aux clients/ prospects
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Définir les étapes minimales dans le cadre de la recherche et la réservation de salles de réunions, conférences, formations réservées à l'extérieur.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Permettre de réserver des salles de réunions, conférences, formations dans un cadre environnemental et des conditions matérielles idéales pour les orateurs et l'auditoire.
Pour le client: Garantir un confort visuel et physique optimal.

Valeur ajoutée:
Éviter certains oublis qui peuvent avoir des conséquences négatives importantes sur le déroulement des événements et donner une image très négative à la clientèle.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de chaque demande de réservation d'une salle externe par un client (interne ou externe)

Intrant(s):
Demande informelle d'un client (interne/externe)

Extrant(s):
Confirmation de réservation du fournisseur; Facture du fournisseur; Évaluation de l'environnement par l'auditoire

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de message électronique; Logiciel d'agenda électronique; Logiciel de traitement de texte

Intervenants:
Prestataire externe; Assistant administratif (parfaite maîtrise des outils bureautiques standards et rigueur de travail)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Évaluation de l'environnement et du matériel par les évaluations (sur échelle de 1 à 7)

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Bien vérifier les photos envoyées des salles
- S'assurer qu'il y a bien suffisamment de places de parking

Annexe(s):
Modèle courriel d'information sur les salles (ici)

Niveau confidentialité: Interne/Client

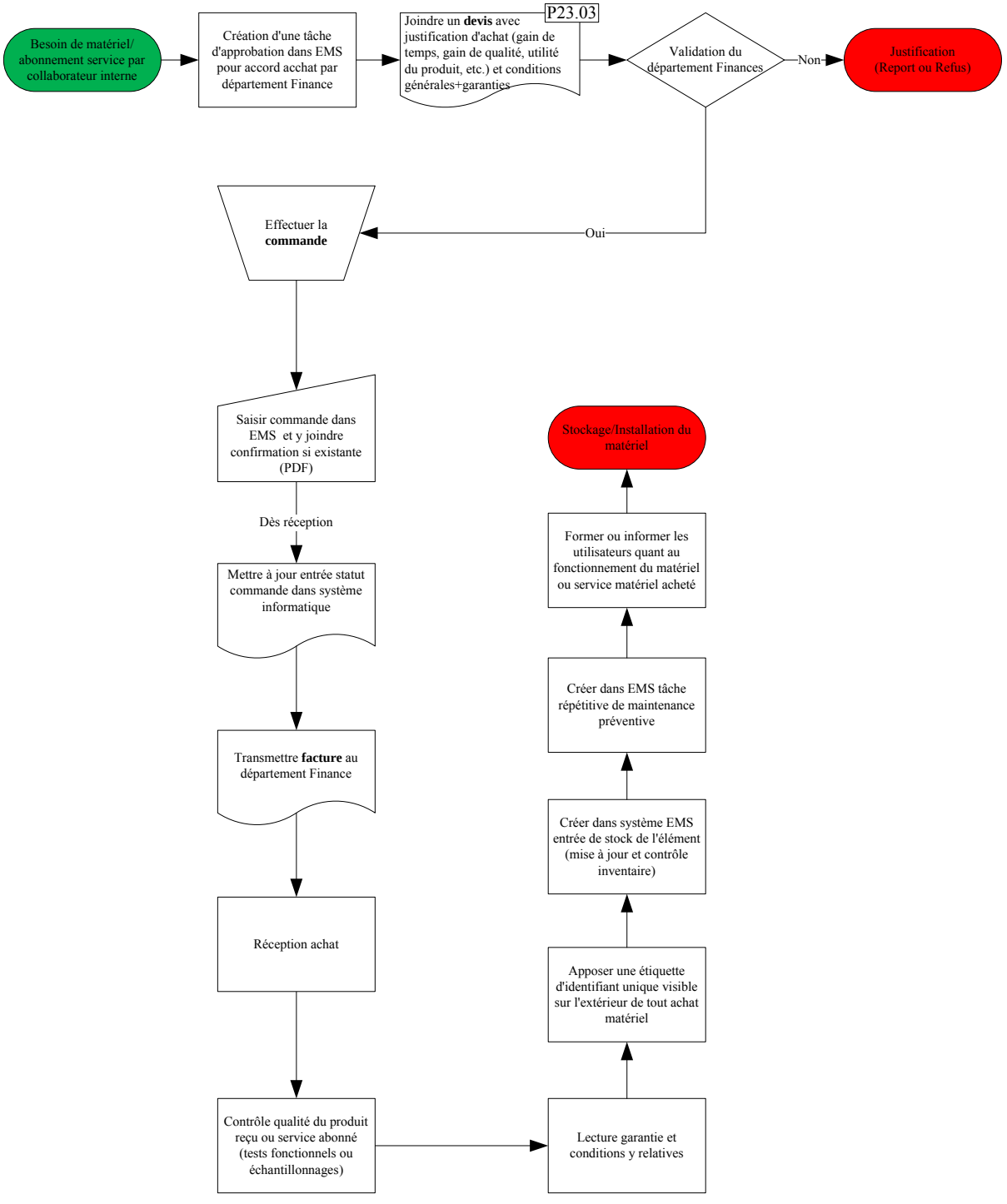
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

LOGISTIQUE/APPROVISIONNEMENT


Besoin de matériel/ abonnement service par collaborateur interne
Création d'une tâche d'approbation dans EMS pour accord acchat par département Finance
Joindre un devis avec justification d'achat (gain de temps, gain de qualité, utilité du produit, etc.) et conditions générales+garanties
P23.03
Validation du département Finances
Non
Justification (Report ou Refus)
Oui
Effectuer la commande
Saisir commande dans EMS et y joindre confirmation si existante (PDF)
Dès réception
Mettre à jour entrée statut commande dans système informatique
Transmettre facture au département Finance
Réception achat
Contrôle qualité du produit reçu ou service abonné (tests fonctionnels ou échantillonnages)
Lecture garantie et conditions y relatives
Apposer une étiquette d'identifiant unique visible sur l'extérieur de tout achat matériel
Créer dans système EMS entrée de stock de l'élément (mise à jour et contrôle inventaire)
Créer dans EMS tâche répétitive de maintenance préventive
Former ou informer les utilisateurs quant au fonctionnement du matériel ou service matériel acheté
Stockage/Installation du matériel
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 9241-11	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Rappeler les étapes élémentaires avant l'achat de tout bien matériel ou abonnement à un service payant.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Acquisition d'un bien matériel ou d'une service en évitant des oublis de contrôle au niveau des prix, de la garantie, du niveau de service et surtout avec l'accord préalable du département Finances.

Valeur ajoutée:
Éviter des achats inutiles ou non justifiés et s'assurer de l'accord préalable du département finance qui fera un analyse du retour investissement de l'achat.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Besoin d'achat de matériel ou d'abonnement à un service payant

Intrant(s):
Demande informelle d'un client (interne/externe)

Extrant(s):
Devis; Bon de commande; Quittance; Garantie

Description des actions/opérations identifiées:
- 23.03: Être en conformité avec la norme ISO 9241-11 pour l'achat afin de l'utilisabilité, l'adaptabilité, la conformité et la fiabilité par rapport aux besoins de l'utilisateur. Les critères classiques étant (voir détails dans manuel qualité ISO 9001): rationalisation, marque, accessibilité, qualité, exactitude, communication, temps, prix, cohérence, performance, utilisabilité, accessoires, fiabilité, maintenabilité, conformité, durabilité, complétude, adaptabilité, portabilité, confidentialité, couplabilité, réutilisabilité, robustesse, testabilité

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Étiqueteuse; Accès EMS

Intervenants:
Acheteur; Responsable logistique/approvisionnement interne; Responsable achats/finances

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Dépenses annuelles en matériel et services par an en % du bénéfice brut annuel

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- S'assurer de niveau de service (MTBF) des achats ou abonnements à des services importants et pénalités correspondantes
- Calculer la période de retour sur investissement pour les acquisitions importantes

Annexe(s):
Aucune annexe

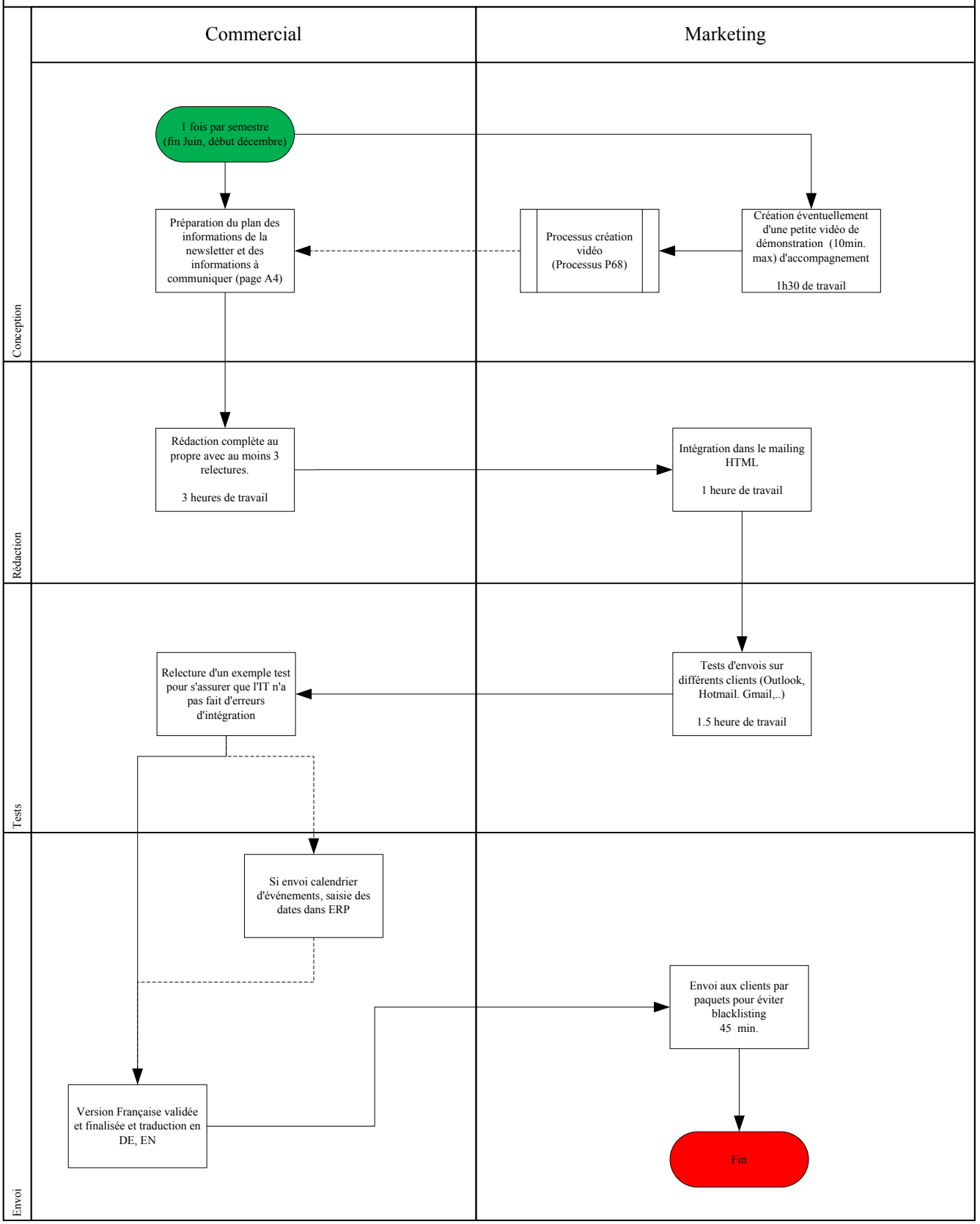
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Commercial
Marketing
Conception
Rédaction
Tests
Envoi
1 fois par semestre (fin Juin, début décembre)
Préparation du plan des informations de la newsletter et des informations à communiquer (page A4)
Processus création vidéo (Processus P68)
Création éventuellement d'une petite vidéo de démonstration (10min. max) d'accompagnement
1h30 de travail
Rédaction complète au propre avec au moins 3 relectures.
3 heures de travail
Intégration dans le mailing HTML
1 heure de travail
Relecture d'un exemple test pour s'assurer que l'IT n'a pas fait d'erreurs d'intégration
Tests d'envois sur différents clients (Outlook, Hotmail. Gmail,..)
1.5 heure de travail
Si envoi calendrier d'événements, saisie des dates dans ERP
Version Française validée et finalisée et traduction en DE, EN
Envoi aux clients par paquets pour éviter blacklisting
45 min.
Fin

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Définir les différentes étapes utiles à l'envoi d'une newsletter électronique (courriel)

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Envoi d'une newsletter par courriel compatible avec les systèmes les plus courants.
Pour le client: Être informé périodiquement à des dates précises des nouveaux services ou changements de l'entreprise.

Valeur ajoutée:
Éviter les fautes d'orthographe et de grammaire par l'oubli de la relecture, ainsi que le blacklisting et les problèmes de comptabilité. Le temps estimé sont indiquées directement dans les étapes afin d'éviter certains conflits récurrents.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
2 fois par année ou lors de chaque événement ou nouveau produit à annoncer

Intrant(s):
Nouveaux produits ou événements à annoncer par les commerciaux avec texte souhaité sur un support quelconque

Extrant(s):
Newsletter (courriel) avec ou sans PDF en pièce jointe ou en lien, avec ou sans vidéo en lien (en fonction du souhait des commerciaux)

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique avec compte neutre; Logiciel de traitement de texte; Logiciel de P.A.O.; Logiciel de codage HTML/ WYSIWYG; Logiciel de montage et enregistrement vidéo

Intervenants:
Commercial (formation de vendeur et excellente connaissance des nouveaux produits et services); Assistant Marketing (formation en P&R); Développeur (au bénéfice d'une formation HTML/CSS); Monteur Vidéo (au bénéfice d'une formation multimédia)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'inscription à la newsletter par an et par pays et par langue
- Nombre de désinscription à la newsletter par en et par pays et par langue

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- S'assurer de niveau de service (MTBF) des achats ou abonnements à des services importants et pénalités correspondantes
- Calculer la période de retour sur investissement pour les acquisitions importantes

Annexe(s):
Modèle de newsletter (ici)

RÉINITIALISATION, INSTALLATION ET TEST TECHNIQUE SALLE DE FORMATION

Niveau confidentialité: Interne/Client

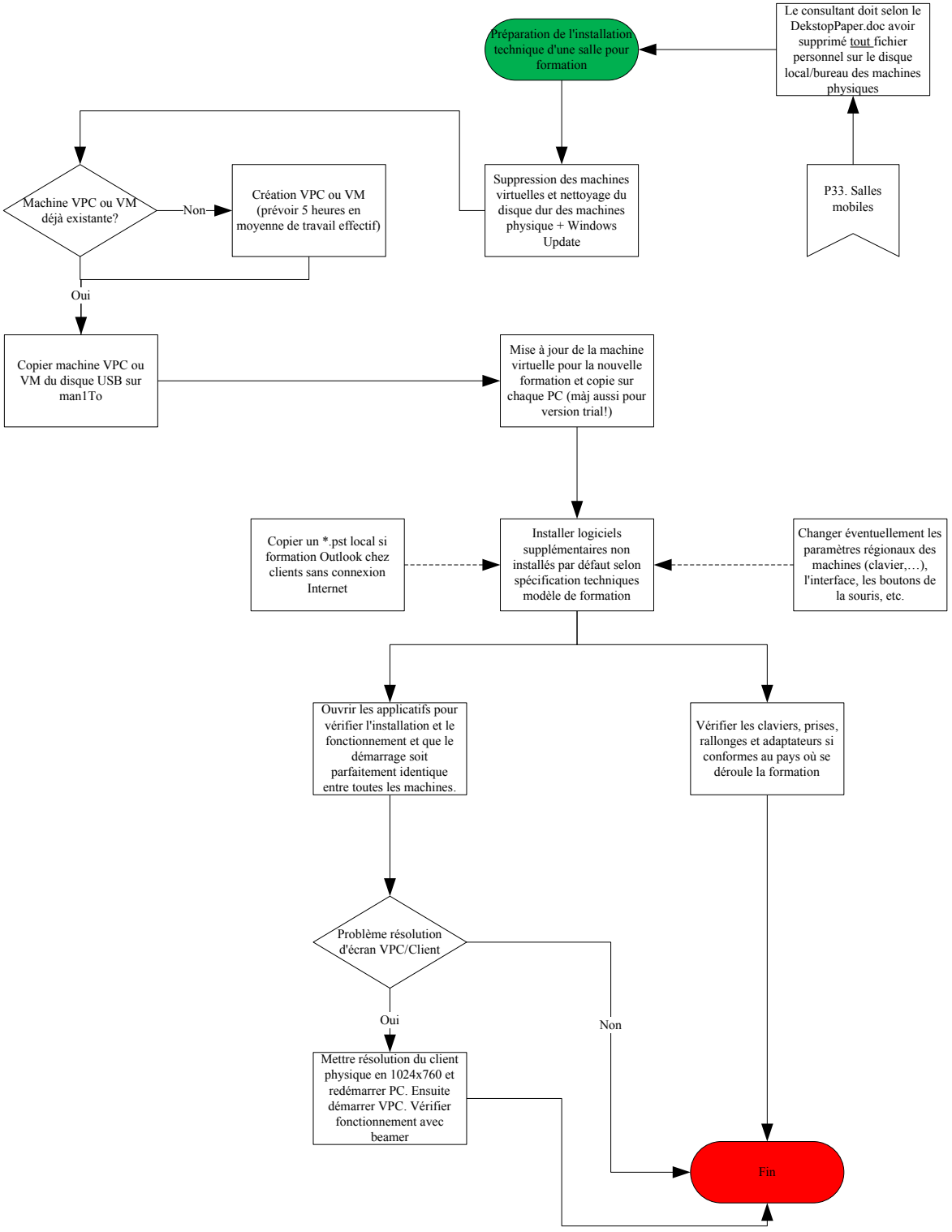
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

IT


Préparation de l'installation technique d'une salle pour formation
Le consultant doit selon le DekstopPaper.doc avoir supprimé tout fichier personnel sur le disque local/bureau des machines physiques
Machine VPC ou VM déjà existante?
Non
Création VPC ou VM (prévoir 5 heures en moyenne de travail effectif)
Suppression des machines virtuelles et nettoyage du disque dur des machines physique + Windows Update
P33. Salles mobiles
Oui
Copier machine VPC ou VM du disque USB sur man1To
Mise à jour de la machine virtuelle pour la nouvelle formation et copie sur chaque PC (màj aussi pour version trial!)
Copier un *.pst local si formation Outlook chez clients sans connexion Internet
Installer logiciels supplémentaires non installés par défaut selon spécification techniques modèle de formation
Changer éventuellement les paramètres régionaux des machines (clavier,…), l'interface, les boutons de la souris, etc.
Ouvrir les applicatifs pour vérifier l'installation et le fonctionnement et que le démarrage soit parfaitement identique entre toutes les machines.
Vérifier les claviers, prises, rallonges et adaptateurs si conformes au pays où se déroule la formation
Problème résolution d'écran VPC/Client
Oui
Non
Mettre résolution du client physique en 1024x760 et redémarrer PC. Ensuite démarrer VPC. Vérifier fonctionnement avec beamer
Fin
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Installer et configurer une salle de réunion/conférence ou formation pour la déroulement d'une formation informatique

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Garantir que les postes des participants aient une installation optimale, avec les mises à jour les plus récentes et une homogénéité parfaite (interface, paramètres et structures du contenu physique).
Pour le client: Ne pas être perturbé soit par des dysfonctionnements matériels, logiciels (mises à jour manquantes) ou par une interface non homogène par rapport au formateur ou autres collègues.

Valeur ajoutée:
Éviter de faire paniquer les participants qui n'auraient pas tout à fait la même chose que leur collègue à l'écran. Éviter également au consultant de perdre un temps précieux pendant la formation à remettre en ordre ou réinitialiser des paramètres qui devraient être identiques entre toutes les machines et dans leur configuration par défaut (sortie d'usine en quelque sorte).

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors du début de chaque nouvelle formation ou de cursus de formation utilisant du matériel informatique dans une salle déjà câblée. Pour une salle externe non câblées se référer au processus P21.

Intrant(s):
Agenda des formations dans des salles externes

Extrant(s):
Ordinateurs installés et à jour; Évaluation de l'installation par les participants

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Accès disque réseau; Disque USB; Machines virtuelles (VMWare, VirtualBox, ou VPC)

Intervenants:
Technicien IT (avec connaisses élémentaires en informatique); Formateur/Consultant

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Évaluation de salle de formation et l'installation technique par le formateur (noté sur une échelle de 1 à 7)
- Évaluation de salle de formation et l'installation technique par les participants (noté sur une échelle de 1 à 7)

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Les temps indiqués sont des temps moyen pour 8 ordinateurs
- Lors de formation sur des technologies serveur web partagées, vérifier la temps de réponse à charge pleine
- Si le consultant n'a pas nettoyé les ordinateurs à la fin de la séance (fichier d'exercices, paramètres, historique) le signaler par une non conformité

Annexe(s):
Aucune annexe

Niveau confidentialité: Interne

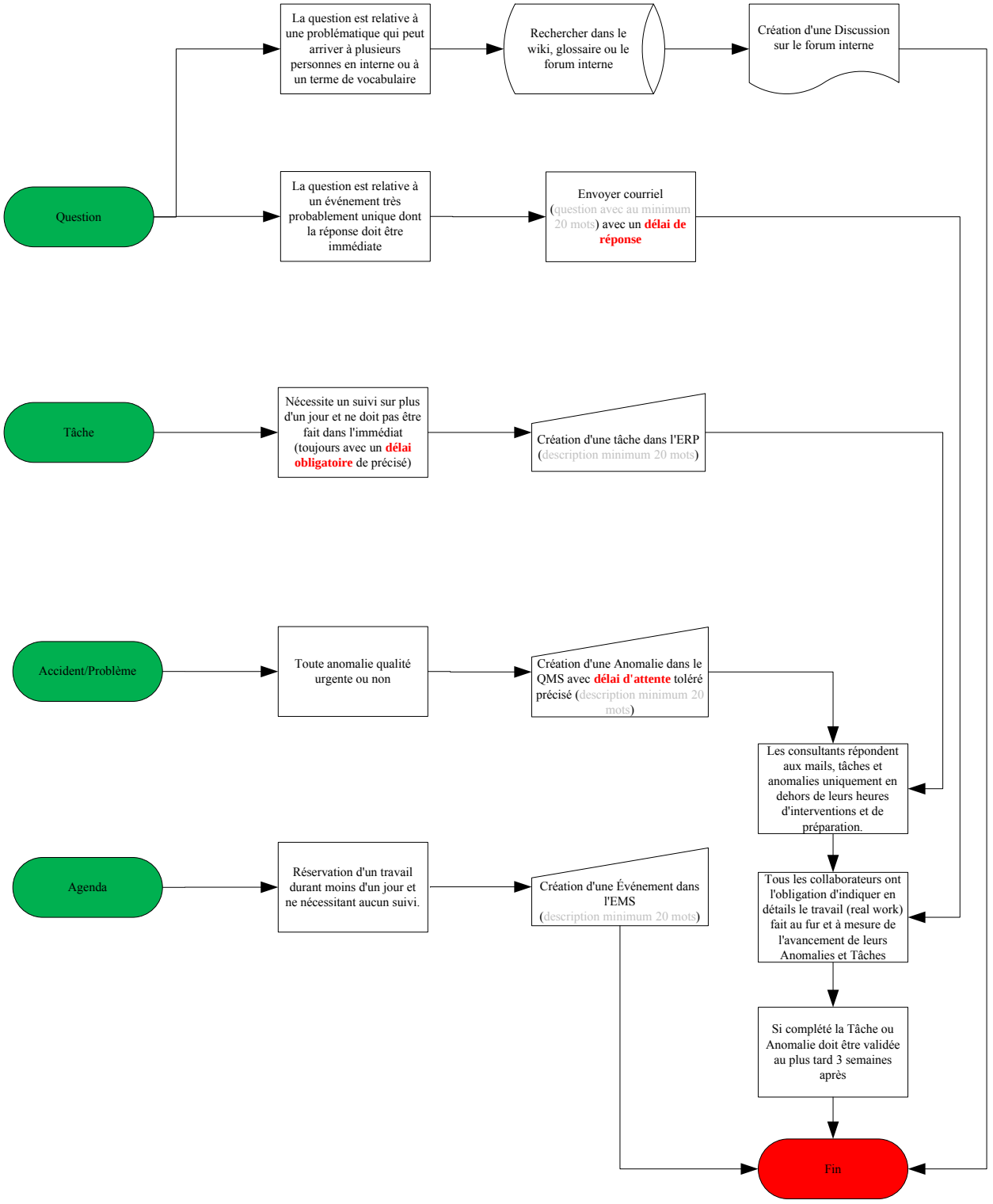
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Communication


La question est relative à une problématique qui peut arriver à plusieurs personnes en interne ou à un terme de vocabulaire
Rechercher dans le wiki, glossaire ou le forum interne
Création d'une Discussion sur le forum interne
Question
La question est relative à un événement très probablement unique dont la réponse doit être immédiate
Envoyer courriel (question avec au minimum 20 mots) avec un délai de réponse
Tâche
Nécessite un suivi sur plus d'un jour et ne doit pas être fait dans l'immédiat (toujours avec un délai obligatoire de précisé)
Création d'une tâche dans l'ERP (description minimum 20 mots)
Accident/Problème
Toute anomalie qualité urgente ou non
Création d'une Anomalie dans le QMS avec délai d'attente toléré précisé (description minimum 20 mots)
Les consultants répondent aux mails, tâches et anomalies uniquement en dehors de leurs heures d'interventions et de préparation.
Agenda
Réservation d'un travail durant moins d'un jour et ne nécessitant aucun suivi.
Création d'une Événement dans l'EMS (description minimum 20 mots)
Tous les collaborateurs ont l'obligation d'indiquer en détails le travail (real work) fait au fur et à mesure de l'avancement de leurs Anomalies et Tâches
Si complété la Tâche ou Anomalie doit être validée au plus tard 3 semaines après
Fin
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Définir les meilleures pratiques internes en ce qui concerne la communication interne

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Assurer un communication rationnelle, homogénéisée et professionnelle au sein de l'organisation

Valeur ajoutée:
Éviter les doublons (en passant par le forum), le stress (en spécifiant les délais de réponse) et la gestion du temps (en ayant une tracé du temps estimé et effectif du travail)

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'une demande est faite, une question posée, un travail demandé

Intrant(s):
Courriel; Tâche; Formulaire

Extrant(s):
Courriel; Enregistrement dans EMS

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Logiciel de messagerie instantanée; Accès à l'EMS

Intervenants:
Tout collaborateur interne ou client externe formé aux techniques rationnelles de communication

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'anomalies qualité relatives à la communication par an
- Nombre de courriels par jour et par personne (et temps y relatif)
- Nombre de tâches par mois et par personne (et temps y relatif)
- Nombre de questions sur le forum par mois (et temps y relatif)

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
Il est recommandé de relire les courriels trois fois avant des le envoyer ainsi que de lire les courriels réceptionnés jusqu'en bas. Évitez aussi de confondre la courriel et le chat!

Annexe(s):
Aucune annexe

PROCÉDURE PROSPECTION COMMERCIALE TÉLÉPHONIQUE

Niveau confidentialité: Interne

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

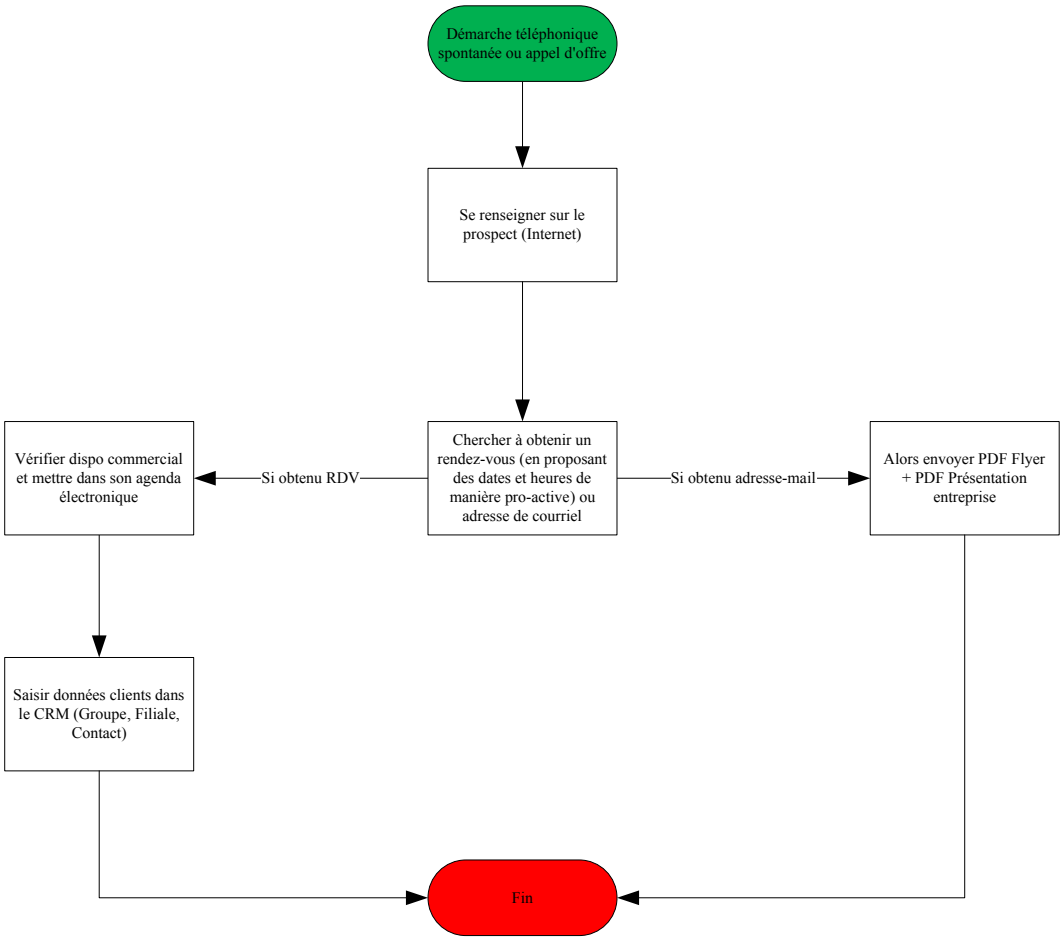
All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Phase

Commercial


Démarche téléphonique spontanée ou appel d'offre
Se renseigner sur le prospect (Internet)
Chercher à obtenir un rendez-vous (en proposant des dates et heures de manière pro-active) ou adresse de courriel
Si obtenu RDV
Si obtenu adresse-mail
Vérifier dispo commercial et mettre dans son agenda électronique
Alors envoyer PDF Flyer + PDF Présentation entreprise
Saisir données clients dans le CRM (Groupe, Filiale, Contact)
Fin

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Définir les étapes minimales dans le cadre de la prospection de clients

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir une base commune de travail pour tous les commerciaux faisant du prospect

Valeur ajoutée:
Assurer un traitement homogène, rationnel, efficace et respectueux de tous les prospects et éviter les erreurs et pièges courants

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque identification d'un prospect potentiel

Intrant(s):
Carte de visite; Magazine; Annuaire; Courriel

Extrant(s):
Courriel; Flyer ou catalogue PDF; Catalogue papier

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie; Téléphone

Intervenants:
Commercial (formation de vendeur); Prospect

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre de prospect par an et par commercial
- Nombre de contacts obtenus par an et par commercial
- Nombre d'opportunités nouvelles réalisées par an et par commercial

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

Niveau confidentialité: Public

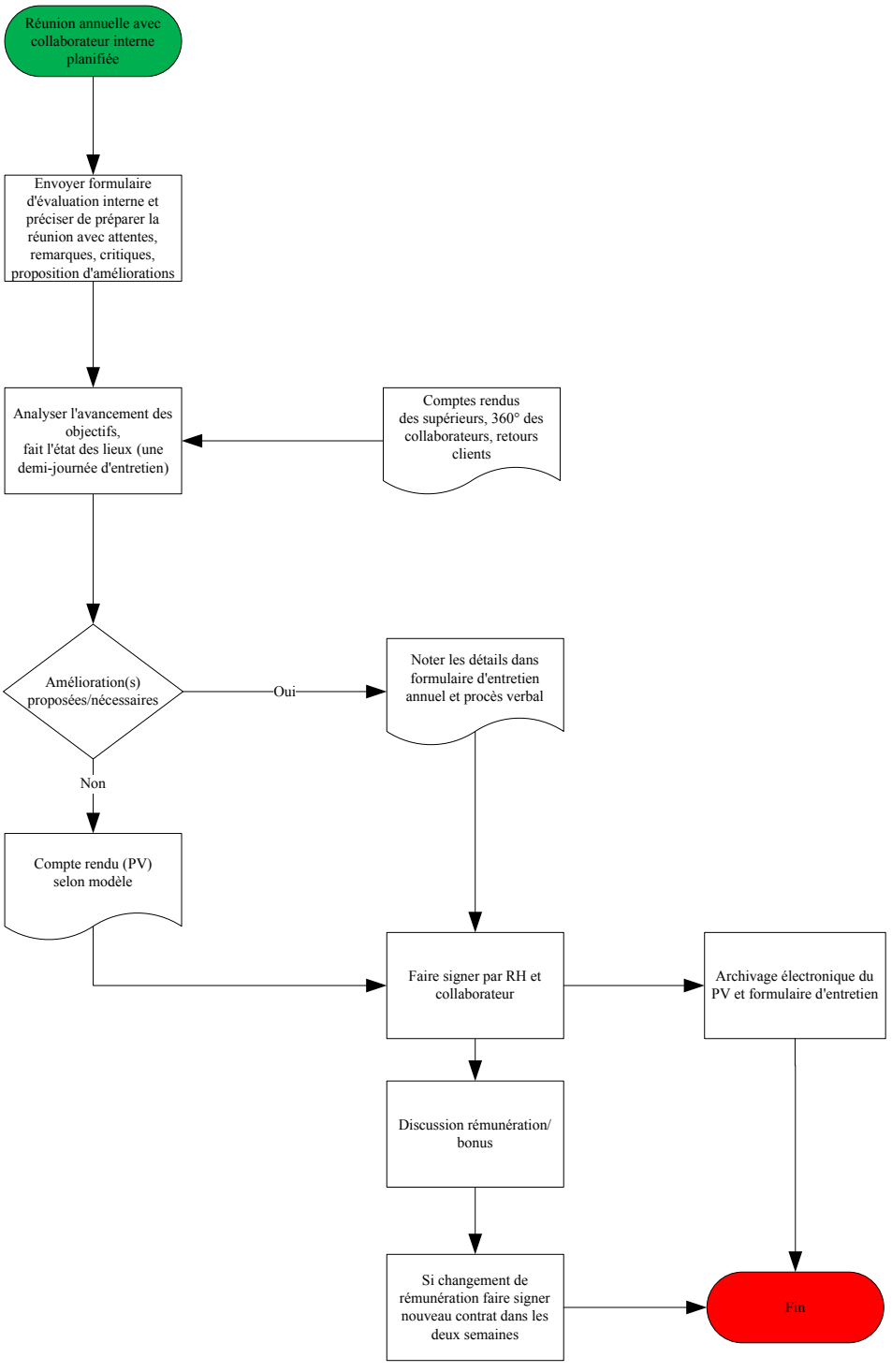
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable RH


Réunion annuelle avec collaborateur interne planifiée
Envoyer formulaire d'évaluation interne et préciser de préparer la réunion avec attentes, remarques, critiques, proposition d'améliorations
Analyser l'avancement des objectifs, fait l'état des lieux (une demi-journée d'entretien)
Comptes rendus des supérieurs, 360° des collaborateurs, retours clients
Amélioration(s) proposées/nécessaires
Oui
Noter les détails dans formulaire d'entretien annuel et procès verbal
Non
Compte rendu (PV) selon modèle
Faire signer par RH et collaborateur
Archivage électronique du PV et formulaire d'entretien
Discussion rémunération/ bonus
Si changement de rémunération faire signer nouveau contrat dans les deux semaines
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Définir les étapes d'usage à respecter avant, pendant et après l'entretien annuel des collaborateurs internes

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Utiliser le retour sur expérience des ressources humaines pour s'assurer une prise en compte et une efficacité optimale des entretiens annuels

Valeur ajoutée:
Éviter certains oublis courants comme la préparation de l'entretien, le procès-verbal et la négociation de la nouvelle rémunération ou des bonus.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Une fois par année par collaborateur (en fonction de leur date d'embauche)

Intrant(s):
PV de l'année précédente; Formulaire d'entretien de l'année précédente (pour voir les évolutions)

Extrant(s):
PV; Formulaire d'entretien; Nouveau contrat

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès EMS; Accès disque réseau

Intervenants:
Responsable RH (diplômé en ressources humaines); Collaborateur interne

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Évolution des indicateurs par personne et par année
- Évolution des indicateurs globaux (incluant tous les collaborateurs
- % des objectifs non réalisés du collaborateur par année
- % des promesses non tenues par l'entreprise par année

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
Il est recommandé lors de l'entretien d'avoir ce processus sous les yeux.

Annexe(s):
Modèle entretien annuel (ici); Modèle PV (ici); Modèle Contrat de travail (ici)

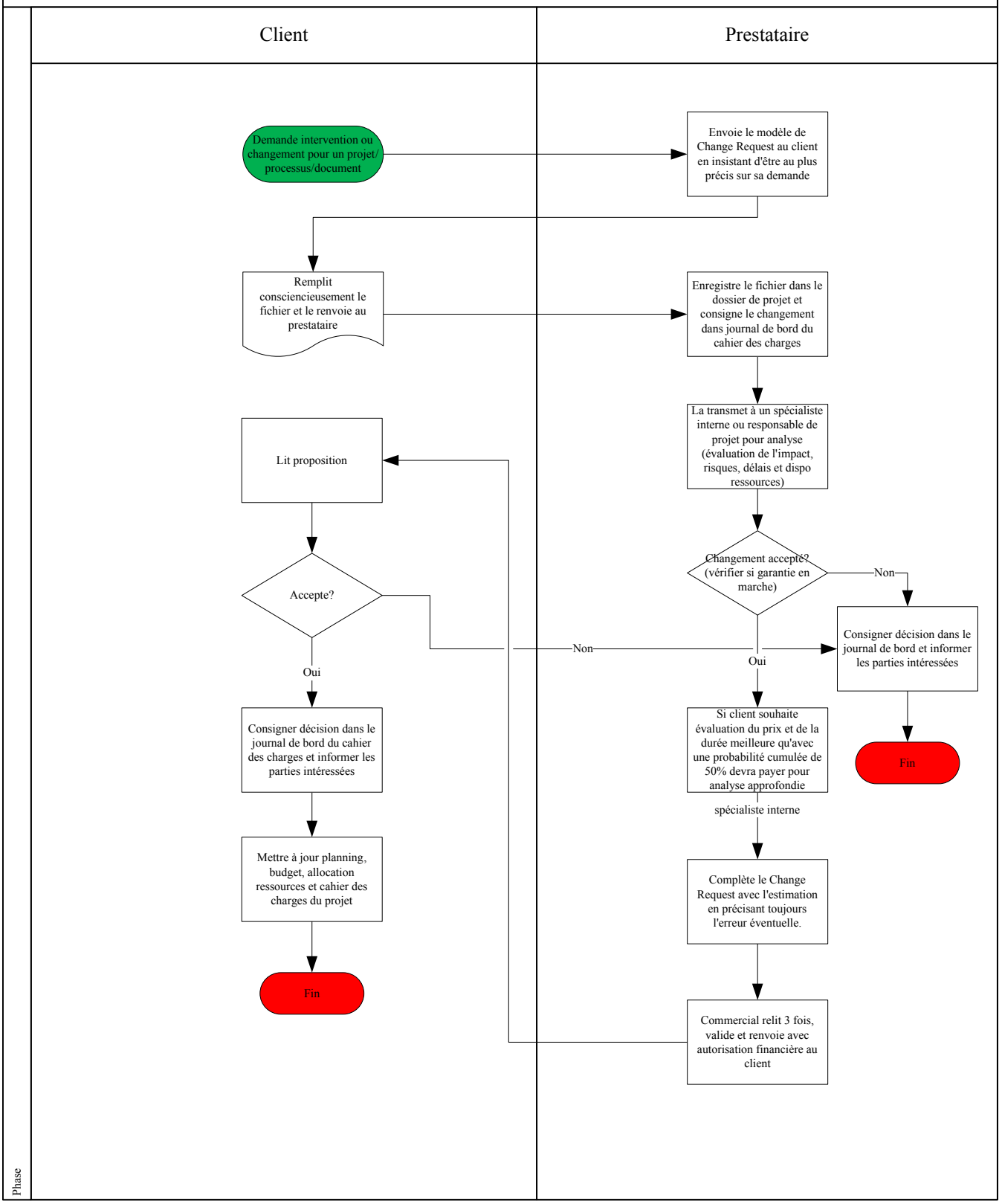
Niveau confidentialité: Interne/Externe

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)


Client
Prestataire
Phase
Demande intervention ou changement pour un projet/ processus/document
Envoie le modèle de Change Request au client en insistant d'être au plus précis sur sa demande
Remplit consciencieusement le fichier et le renvoie au prestataire
Enregistre le fichier dans le dossier de projet et consigne le changement dans journal de bord du cahier des charges
La transmet à un spécialiste interne ou responsable de projet pour analyse (évaluation de l'impact, risques, délais et dispo ressources)
Changement accepté? (vérifier si garantie en marche)
Non
Consigner décision dans le journal de bord et informer les parties intéressées
Fin
Oui
Si client souhaite évaluation du prix et de la durée meilleure qu'avec une probabilité cumulée de 50% devra payer pour analyse approfondie
spécialiste interne
Complète le Change Request avec l'estimation en précisant toujours l'erreur éventuelle.
Commercial relit 3 fois, valide et renvoie avec autorisation financière au client
Lit proposition
Accepte?
Non
Oui
Consigner décision dans le journal de bord du cahier des charges et informer les parties intéressées
Mettre à jour planning, budget, allocation ressources et cahier des charges du projet
Fin

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Dans le cadre des projets, processus et documents (modèles) un procédure standardisée doit être suivie afin d'avoir une traçabilité/ historique des demandes (de création/modification). Ce processus est exigé par certaines normes et standards internationaux de qualité.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Respecter certaines normes qualité (ISO 9001 entre autres) et éviter les conflits quant à savoir qui a demandé de changer quoi et quand et pourquoi et ce avec suffisamment de détails.
Pour le client: Permet d'avoir une trace précise et un protocole homogène permettant d'éviter les confusions, erreurs d'interprétations, oublis de validation ou toute autre action précipitée pour générer des anomalies.

Valeur ajoutée:
Éviter les conflits internes ou avec les clients relativement à la traçabilité d'actions critiques et assurer la conformité à certaines normes et standards internationaux.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
- Appel d'offre de projet
- Modification/création modèle de document
- Modification/création processus

Intrant(s):
PV de l'année précédente; Formulaire d'entretien de l'année précédente (pour voir les évolutions)

Extrant(s):
PV; Formulaire d'entretien; Nouveau contrat

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie; Logiciel de traitement de texte; Accès EMS; Accès disque réseau

Intervenants:
Responsable Projet (diplôme en gestion de projet ou connaissances équivalentes); Responsable Qualité (diplôme ou formation en ingénierie de la qualité); Client (interne ou externe)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Évolution des indicateurs par personne et par année
- Évolution des indicateurs globaux (incluant tous les collaborateurs
- % des objectifs non réalisés du collaborateur par année
- % des promesses non tenues par l'entreprise par année

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
S'assurer que le modèle de document du Change Request soit assez détaillé car souvent une mauvaise identification initiale des besoin est la source principale des problèmes dans la gestion d'un projet ou d'un changement.

Annexe(s):
Modèle Change Request (ici)

Niveau confidentialité: Public

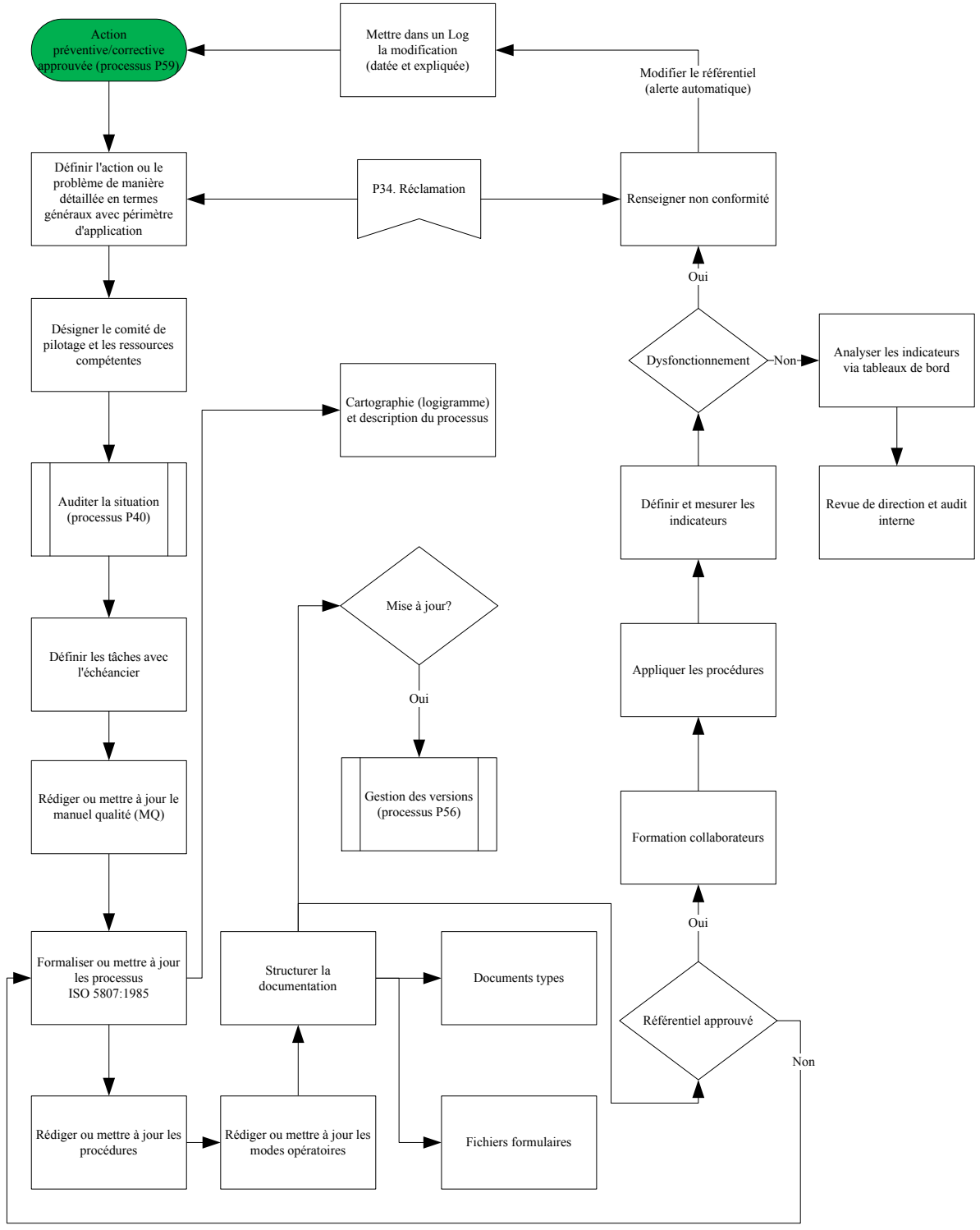
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable Qualité


Action préventive/corrective approuvée (processus P59)
Mettre dans un Log la modification (datée et expliquée)
Modifier le référentiel (alerte automatique)
Définir l'action ou le problème de manière détaillée en termes généraux avec périmètre d'application
P34. Réclamation
Renseigner non conformité
Oui
Désigner le comité de pilotage et les ressources compétentes
Dysfonctionnement
Non
Analyser les indicateurs via tableaux de bord
Cartographie (logigramme) et description du processus
Auditer la situation (processus P40)
Définir et mesurer les indicateurs
Revue de direction et audit interne
Mise à jour?
Définir les tâches avec l'échéancier
Appliquer les procédures
Oui
Gestion des versions (processus P56)
Rédiger ou mettre à jour le manuel qualité (MQ)
Formation collaborateurs
Oui
Formaliser ou mettre à jour les processus ISO 5807:1985
Structurer la documentation
Documents types
Référentiel approuvé
Non
Rédiger ou mettre à jour les procédures
Rédiger ou mettre à jour les modes opératoires
Fichiers formulaires
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Définir les étapes nécessaires à la création/la modification et le suivi de tout nouveau processus ou procédure qualité

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Respecter certaines normes qualité (ISO 9001 entre autres). Ce processus est élément majeur de la norme ISO 9001 et de la standardisation du travail ainsi que du contrôle qualité dans une organisation.
Pour le client: Dans le cadre de certaines tâches répétitives et problématiques avec certaines clients il est parfois important de mettre en place des processus et le présent processus donne justement un fil rouge pour leur création.

Valeur ajoutée:
Standardiser les méthodes de travail afin d'éviter de recréer la roue, de perdre du savoir faire, d'utiliser le retour sur expérience (REX) et éviter les récurrences de certaines non-conformités.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
- Non-conformité récurrente
- Initiative qualité pro-active
- Souhait de standardisation de procédure

Intrant(s):
Change request

Extrant(s):
Processus (logigramme); Processus (fiche); Check-list; Formulaire

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie; Logiciel de traitement de texte; Accès EMS; Accès disque réseau

Intervenants:
Responsable Qualité (diplôme ou formation en ingénierie de la qualité); Client (interne ou externe)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre cumulé de processus
- Nombre cumulé de mises à jour de processus
- Nombre cumulé de non-conformités

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
Il est recommandé de publier les processus sur Internet dans le domaine du publique (pas de copyright) afin d'espérer des échanges de retour sur expérience et d'éviter de recréer la roue et de refaire les mêmes erreurs

Annexe(s):
Modèle Processus (ici); Modèle Check-list (ici)

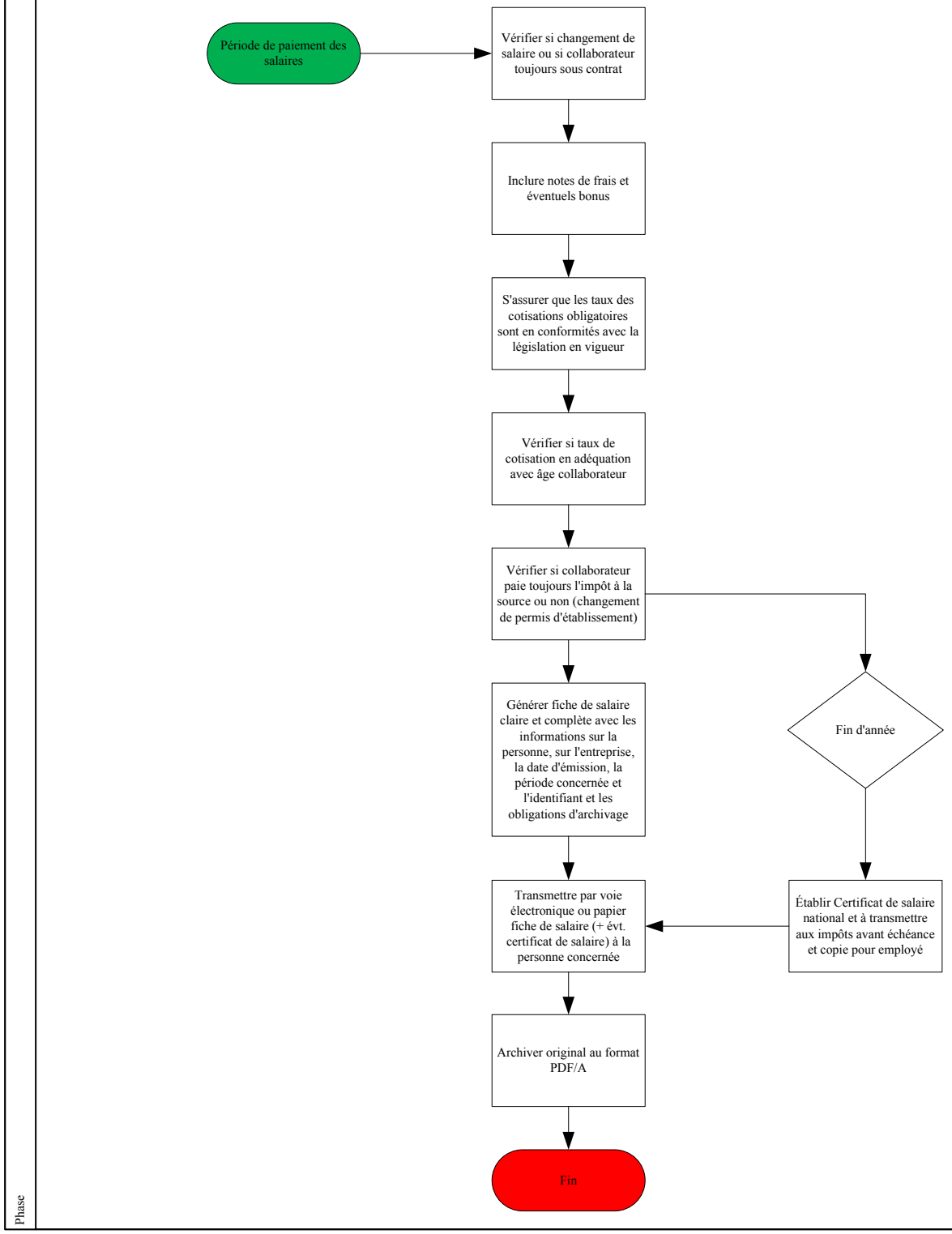
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable Financier


Période de paiement des salaires
Vérifier si changement de salaire ou si collaborateur toujours sous contrat
Inclure notes de frais et éventuels bonus
S'assurer que les taux des cotisations obligatoires sont en conformités avec la législation en vigueur
Vérifier si taux de cotisation en adéquation avec âge collaborateur
Vérifier si collaborateur paie toujours l'impôt à la source ou non (changement de permis d'établissement)
Générer fiche de salaire claire et complète avec les informations sur la personne, sur l'entreprise, la date d'émission, la période concernée et l'identifiant et les obligations d'archivage
Fin d'année
Établir Certificat de salaire national et à transmettre aux impôts avant échéance et copie pour employé
Transmettre par voie électronique ou papier fiche de salaire (+ évt. certificat de salaire) à la personne concernée
Archiver original au format PDF/A
Fin
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Formaliser les différentes étapes du versement des salaires

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Le versement des salaires est une opération critique qui ne devrait pas souffrir de la moindre erreur. Ce petit processus permet aux petites structure (TPE) n'ayant pas de comptable de métier (de formation) d'éviter des erreurs classiques

Valeur ajoutée:
S'assurer de ne rien oublier ou de ne pas commettre d'erreurs lors de la distribution des fiches de salaire.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
- Chaque 25 du mois pour s'assurer que les salaires soient versés le dernier jour du mois (28, 29 pour Février et 30 ou 31 pour les autres mois)

Intrant(s):
Liste des employés avec salaires; Bonus du mois; Notes de frais du mois précédent

Extrant(s):
Fiche de salaire électronique; Ordre de paiement bancaire; Certificat de salaire

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès EMS; Accès disque réseau

Intervenants:
Responsable RH (diplômé en ressources humaines); Responsable Finances (diplômé en comptabilité)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Ratio erreurs/employés et par année

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Modèle Fiche de salaire (ici); Modèle Certificat de salaire (ici)

Niveau confidentialité: Interne

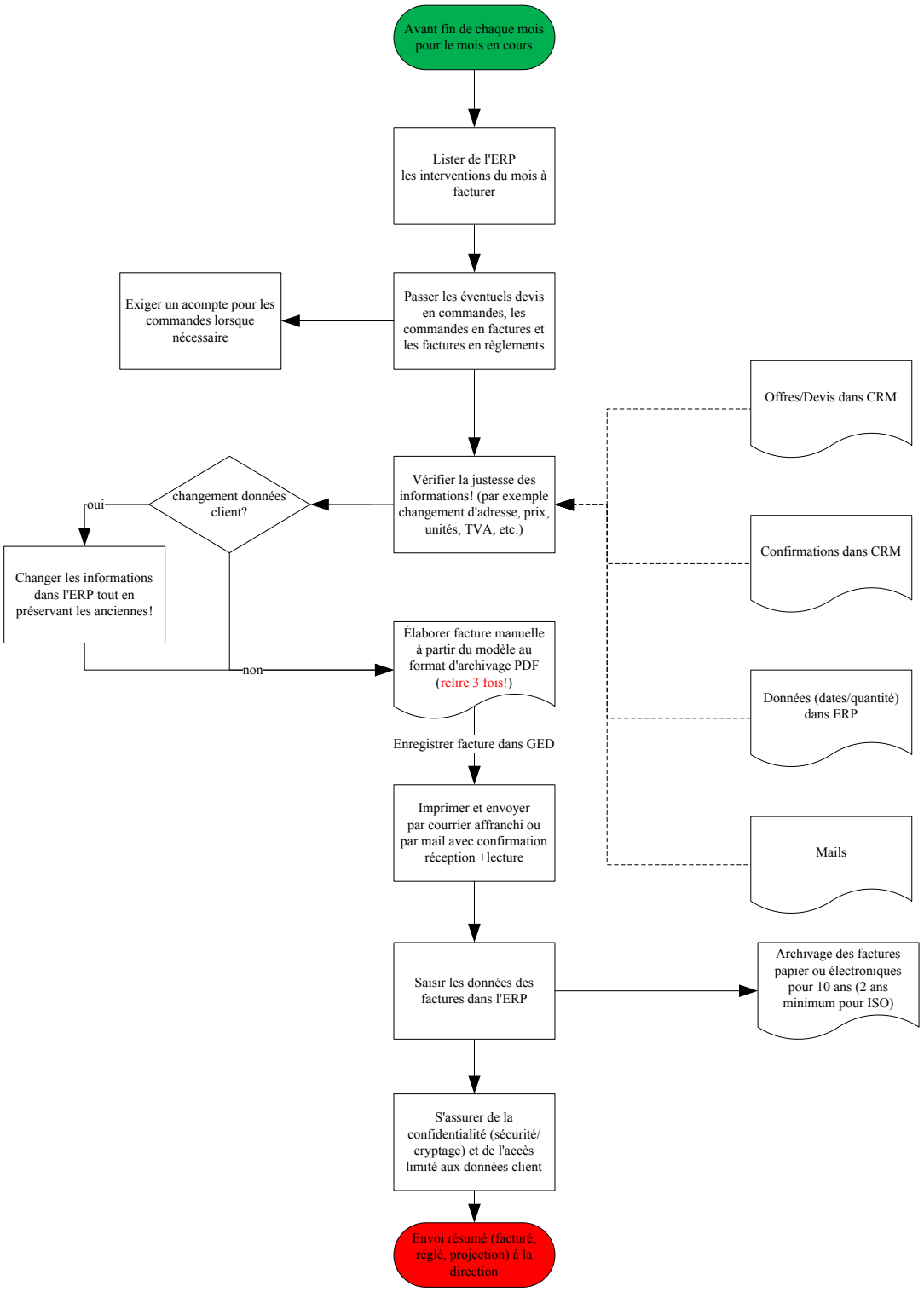
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable Finances


Avant fin de chaque mois pour le mois en cours
Lister de l'ERP les interventions du mois à facturer
Passer les éventuels devis en commandes, les commandes en factures et les factures en règlements
Exiger un acompte pour les commandes lorsque nécessaire
Offres/Devis dans CRM
Vérifier la justesse des informations! (par exemple changement d'adresse, prix, unités, TVA, etc.)
changement données client?
oui
Changer les informations dans l'ERP tout en préservant les anciennes!
Confirmations dans CRM
Élaborer facture manuelle à partir du modèle au format d'archivage PDF (relire 3 fois!)
non
Données (dates/quantité) dans ERP
Enregistrer facture dans GED
Imprimer et envoyer par courrier affranchi ou par mail avec confirmation réception +lecture
Mails
Saisir les données des factures dans l'ERP
Archivage des factures papier ou électroniques pour 10 ans (2 ans minimum pour ISO)
S'assurer de la confidentialité (sécurité/ cryptage) et de l'accès limité aux données client
Envoi résumé (facturé, réglé, projection) à la direction
Phase

Rôle (description résumée de l'activité):
Formaliser les différentes étapes de l'aspect numéraire du suivi et de la création des offres, devis, acomptes, factures et règlements. Le processus et le contenu des factures est inspiré de la norme ISO 14452:2012 pour les services de distribution.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: La gestion des offres, devis, acomptes, factures et règlements est une opération critique qui ne devrait pas souffrir de la moindre erreur. Ce petit processus permet aux petites structure (TPE) n'ayant pas de comptable de métier (de formation) d'éviter des erreurs classiques.
Pour le client: Avoir des factures claires avec toutes les informations utiles et nécessaires pour la traçabilité et l'aspect juridique.

Valeur ajoutée:
S'assurer de ne rien oublier ou de ne pas commettre d'erreurs (relire éventuellement tout trois fois)

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
- Chaque 25 du mois pour s'assurer que la comptabilité soit à jour

Intrant(s):
Factures fournisseurs; Devis fournisseurs; Rappels fournisseurs

Extrant(s):
Factures clients; Devis clients; Rappels clients

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie; Logiciel de traitement de texte; Accès EMS; Accès ERP; Accès CRM; Accès disque réseau

Intervenants:
Responsable Finances (diplômé en comptabilité)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Ratio erreurs/factures et par mois
- Rappels clients et fournisseurs par mois et par client/fournisseur

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- L'archivage des factures électroniques doit se faire au format PDF ISO 19005-1 (PDF/A) avec signature électroniques pour être reconnues comme valables devant un tribunal
- Le résumé des ordres de paiement envoyés par la banque au format papier sert de preuve qu'il faut conserver 10 ans si la banque n'émet pas d'une manière ou d'une autre un PDF/A signé par la banque (réimprimer les ordres d'une page web n'a aucune valeur juridique)

Annexe(s):
Modèle facture (ici); Modèle rappel (ici)

Niveau confidentialité: Interne

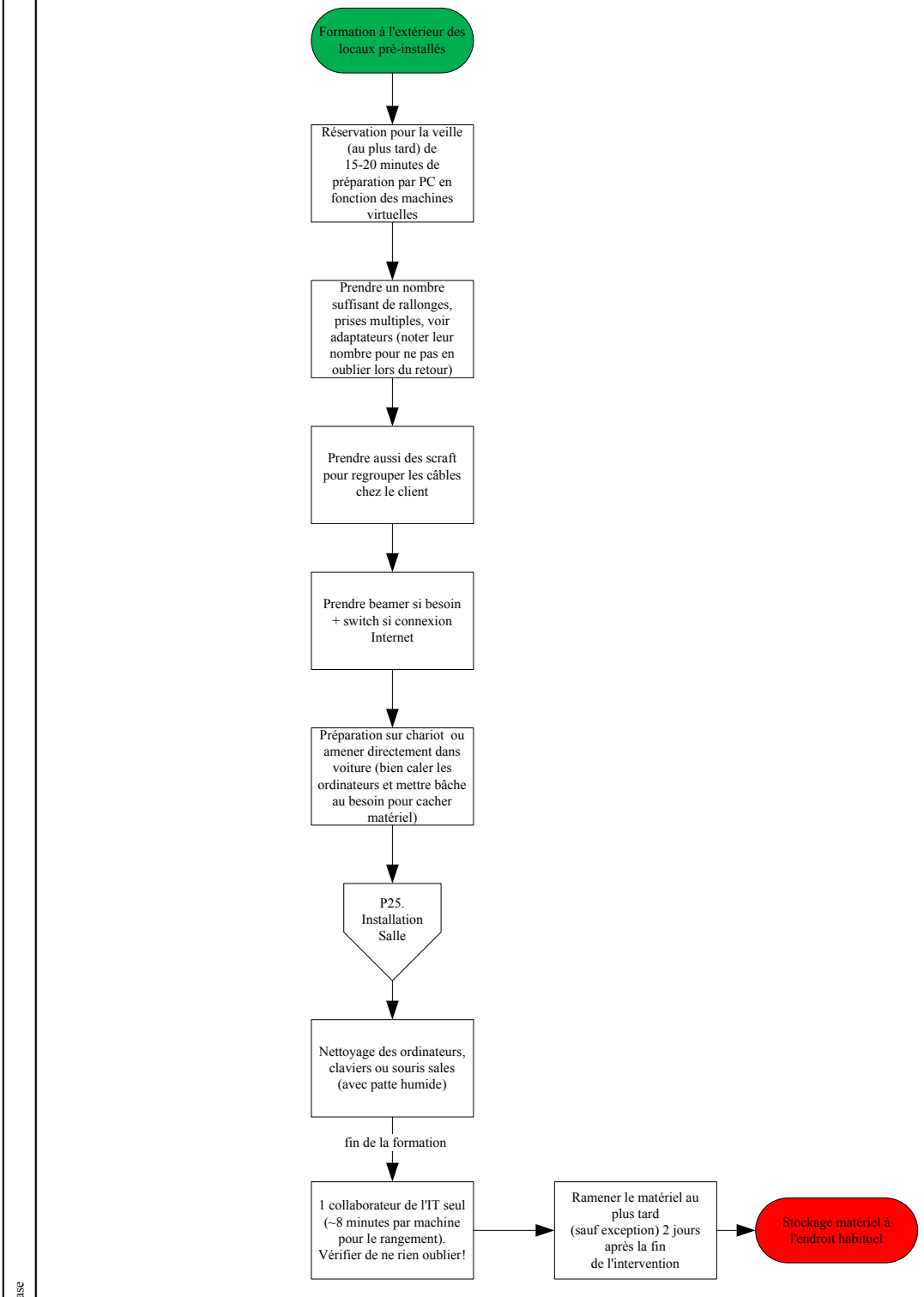
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable IT


Formation à l'extérieur des locaux pré-installés
Réservation pour la veille (au plus tard) de 15-20 minutes de préparation par PC en fonction des machines virtuelles
Prendre un nombre suffisant de rallonges, prises multiples, voir adaptateurs (noter leur nombre pour ne pas en oublier lors du retour)
Prendre aussi des scraft pour regrouper les câbles chez le client
Prendre beamer si besoin + switch si connexion Internet
Préparation sur chariot ou amener directement dans voiture (bien caler les ordinateurs et mettre bâche au besoin pour cacher matériel)
P25. Installation Salle
Nettoyage des ordinateurs, claviers ou souris sales (avec patte humide)
fin de la formation
1 collaborateur de l'IT seul (~8 minutes par machine pour le rangement). Vérifier de ne rien oublier!
Ramener le matériel au plus tard (sauf exception) 2 jours après la fin de l'intervention
Stockage matériel à l'endroit habituel
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Installer et configurer une salle de réunion/conférence ou formation pour la déroulement d'une formation informatique en dehors des locaux. Ce processus complète le P25 qui se concentre particulièrement sur les postes fixes.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Garantir que les postes des participants aient une installation optimale, avec les mises à jour les plus récentes et une homogénéité parfaite (interface, paramètres et structures du contenu physique).
Pour le client: Pour le client: Ne pas être perturbé soit par des dysfonctionnements matériels, logiciels (mises à jour manquantes) ou par une interface non homogène par rapport au formateur ou autres collègues.

Valeur ajoutée:
Éviter de faire paniquer les participants qui n'auraient pas tout à fait la même chose que leur collègue à l'écran. Éviter également au consultant de perdre un temps précieux pendant la formation à remettre en ordre ou réinitialiser des paramètres qui devraient être identiques entre toutes les machines et dans leur configuration par défaut (sortie d'usine en quelque sorte).

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors du début de chaque nouvelle formation ou de cursus de formation utilisant du matériel informatique dans une salle externe non équipée.

Intrant(s):
Agenda des formations dans des salles externes

Extrant(s):
Ordinateurs installés et à jour; Évaluation de l'installation par les participants

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Ordinateurs; Écrans; Souris; Câbles; Rallonges; Adaptateurs; Claviers (dans la bonne langue…); Tapis souris; Câbles réseaux; Switch; Rétroprojecteur

Intervenants:
Technicien ou responsable IT (diplôme informaticien ou médiamaticien)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Évaluation de salle de formation et l'installation technique par le formateur (noté sur une échelle de 1 à 7)
- Évaluation de salle de formation et l'installation technique par les participants (noté sur une échelle de 1 à 7)

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Les temps indiqués sont des temps moyen pour 8 ordinateurs
- Lors de formation sur des technologies serveur web partagées, vérifier la temps de réponse à charge pleine
- Si le consultant n'a pas nettoyé les ordinateurs à la fin de la séance (fichier d'exercices, paramètres, historique) le signaler par une non conformité

Annexe(s):
Aucune annexe

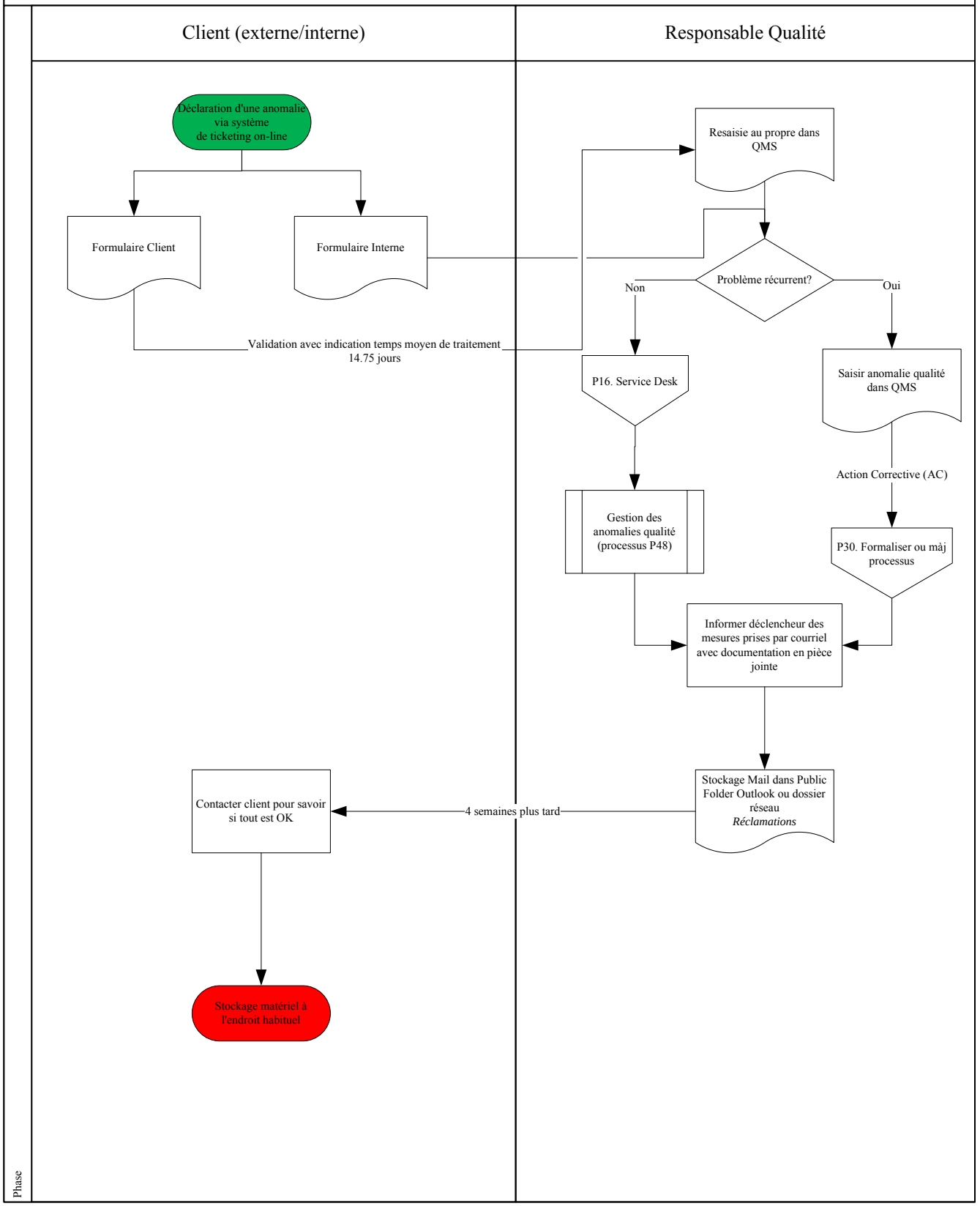
Niveau confidentialité: Interne

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Client (externe/interne)
Responsable Qualité
Déclaration d'une anomalie via système de ticketing on-line
Formulaire Client
Formulaire Interne
Resaisie au propre dans QMS
Problème récurrent?
Non
Oui
Validation avec indication temps moyen de traitement 14.75 jours
P16. Service Desk
Saisir anomalie qualité dans QMS
Action Corrective (AC)
Gestion des anomalies qualité (processus P48)
P30. Formaliser ou màj processus
Informer déclencheur des mesures prises par courriel avec documentation en pièce jointe
Stockage Mail dans Public Folder Outlook ou dossier réseau
Réclamations
4 semaines plus tard
Contacter client pour savoir si tout est OK
Stockage matériel à l'endroit habituel
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Définir les règles de gestion professionnelle des problèmes (réclamations, non conformités, dénonciations, anomalies qualité, incidents, etc.)

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Assurer un service homogène et efficace, conforme aux normes et standards internationaux courants des problèmes (réclamations, non conformités, dénonciations, anomalies qualité, incidents, etc.).
Pour le client: Différencier un service après vente et une réclamation et standardiser celle-ci afin de garantir une traçabilité et un traitement conforme des enregistrements à ISO 9001:2008.

Valeur ajoutée:
Éviter la panique et l'improvisation lors de réclamation clients en suivant la procédure et en communiquant au client (interne ou externe) les étapes qui vont suivre et les temps d'attente y relatifs. Cela devrait permettre d'éviter des conflits, des incompréhensions et des relances récurrentes pour savoir dans combien de temps un ticket sera traité.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de l'identification de tout problème qui nécessite une action corrective ou préventive (réclamations, non conformités, anomalies qualité, incidents)

Intrant(s):
Ticket d'annonce ouvert

Extrant(s):
Ticket d'annonce fermé

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie; Logiciel de traitement de texte; Accès QMS; Accès disque réseau; Téléphone

Intervenants:
Support technique (avec formations ad hoc régulières); Responsable Qualité (avec formation d'ingénieur qualité ou connaissances équivalentes)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre moyen d'anomalies qualité par an et par collaborateur interne
- Temps de traitement médian et 95ème centile

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Communiquer soit automatiquement soit manuellement le 95centile d'attente à la personne ayant signalé le problème
- Communiquer sur l'avancement de la résolution du problème si possible
- Ne pas oublier de bien décrire la solution au problème

Annexe(s):
Formulaire Incident (ici)

GESTION DE LA PRIORITÉ DU TRAVAIL DANS LES HEURES OUVRÉES

Niveau confidentialité: Interne

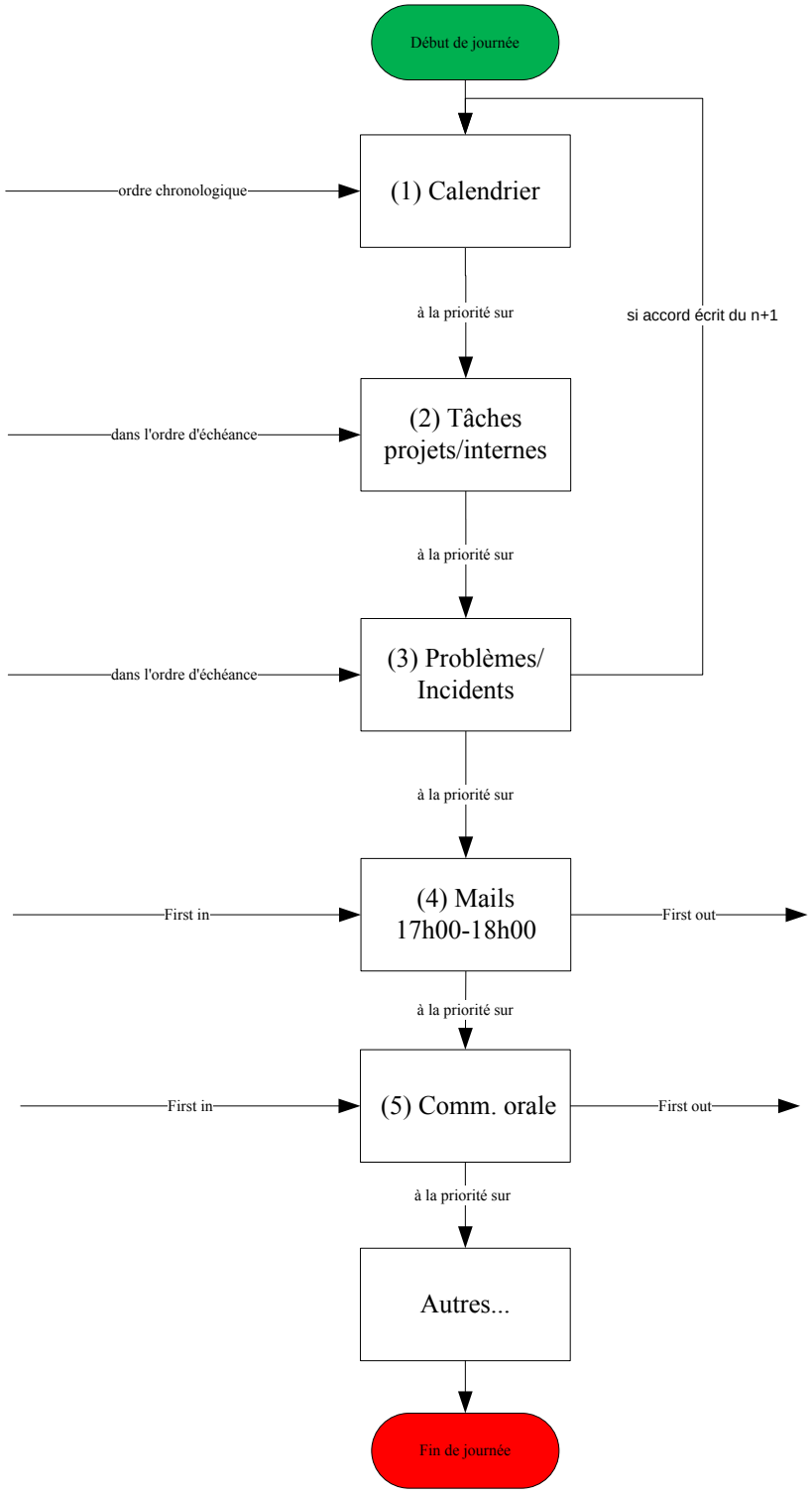
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable Projets



Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Le rôle de ce processus et donc définir sauf cas exceptionnellement graves l'ordre des actions à respecter en fonction de leur catégorie d'appartenance. Suivant le degré de délégation, les personnes n'ont pas le droit de changer l'ordre de priorité sans accord de leur(s) supérieur(s) hiérarchique(s).

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Pour la majorité des personnes actives la gestion des priorités est difficile à gérer. Ce processus a pour objectif d'avoir une image claire de ce que la direction recommande (saufs exceptions) dans les grandes lignescomme gestion des priorités dans le quotidien.
Pour le client: Pour le client: Expliquer comment sont gérer les priorités en interne et éviter les conflits que provoquent l'absence de processus.

Valeur ajoutée:
Éviter le stress ainsi que les éventuels conflits entre ressources et équipes dirigeantes dans le choix des priorités de travail

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Chaque début de journée ou autre sous-ensemble de temps

Intrant(s):
NA

Extrant(s):
NA

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
NA

Intervenants:
NA

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre moyen d'anomalies qualité par an et par collaborateur relatif à la mauvaise gestion du temps

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
Se rappeler que suivant le degré de délégation, les personnes n'ont pas le droit de changer l'ordre de priorité sans accord de leur(s) supérieur(s) hiérarchique(s).

Annexe(s):
Aucune annexe

Niveau confidentialité: Publique

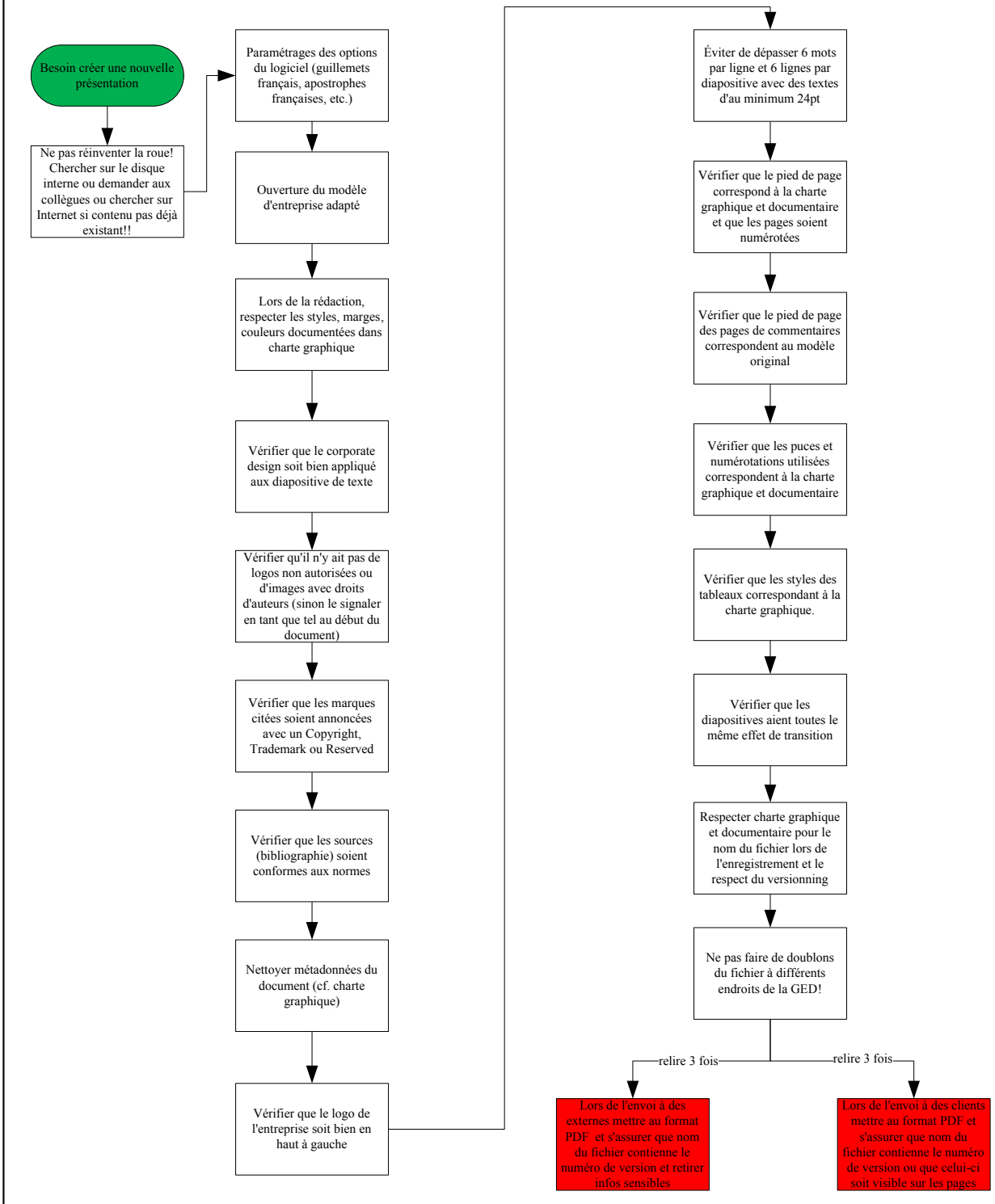
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Rédacteur


Besoin créer une nouvelle présentation
Ne pas réinventer la roue! Chercher sur le disque interne ou demander aux collègues ou chercher sur Internet si contenu pas déjà existant!!
Paramétrages des options du logiciel (guillemets français, apostrophes françaises, etc.)
Ouverture du modèle d'entreprise adapté
Lors de la rédaction, respecter les styles, marges, couleurs documentées dans charte graphique
Vérifier que le corporate design soit bien appliqué aux diapositive de texte
Vérifier qu'il n'y ait pas de logos non autorisées ou d'images avec droits d'auteurs (sinon le signaler en tant que tel au début du document)
Vérifier que les marques citées soient annoncées avec un Copyright, Trademark ou Reserved
Vérifier que les sources (bibliographie) soient conformes aux normes
Nettoyer métadonnées du document (cf. charte graphique)
Vérifier que le logo de l'entreprise soit bien en haut à gauche
Éviter de dépasser 6 mots par ligne et 6 lignes par diapositive avec des textes d'au minimum 24pt
Vérifier que le pied de page correspond à la charte graphique et documentaire et que les pages soient numérotées
Vérifier que le pied de page des pages de commentaires correspondent au modèle original
Vérifier que les puces et numérotations utilisées correspondent à la charte graphique et documentaire
Vérifier que les styles des tableaux correspondant à la charte graphique.
Vérifier que les diapositives aient toutes le même effet de transition
Respecter charte graphique et documentaire pour le nom du fichier lors de l'enregistrement et le respect du versionning
Ne pas faire de doublons du fichier à différents endroits de la GED!
relire 3 fois
relire 3 fois
Lors de l'envoi à des externes mettre au format PDF et s'assurer que nom du fichier contienne le numéro de version et retirer infos sensibles
Lors de l'envoi à des clients mettre au format PDF et s'assurer que nom du fichier contienne le numéro de version ou que celui-ci soit visible sur les pages
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Rappeler les étapes minimales à respecter dans la cadre de la création du présentation type afin d'homogénéiser la structure et faciliter la retouche par les collaborateurs (avantage de la standardisation de méthode de travail)

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir un processus simple à comprendre résumant de façons très condensée les différentes étapes relatives à la rédaction d'une présentation type avec un logiciel adapté.
Pour le client: Recevoir des documents à l'aspect et à la structure homogènes et rationalisés conformes aux normes internationales de gestion des enregistrements.

Valeur ajoutée:
Permet d'éviter des erreurs redondantes des rédacteurs comme celui de perdre une grande partie de leur temps à recréer des modèles, recréer des styles, éviter un aspect hétérogène des présentation que les clients risquent de voir (et donc le risque qu'ils concluent que rien n'est standardisé en interne), faciliter la mise à jour du design des présentation lors d'une nouvelle charte graphique.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque fois qu'un nouvelle présentation type doit être créée (basée sur un modèle ou non).

Intrant(s):
Informations nécessaires à la création de la présentation

Extrant(s):
Document original; PDF simple ou PDF d'archivage (ISO 19005-1 PDF/A)

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de création de présentation; Téléphone; Téléphone portable; Accès GED

Intervenants:
Toute personne concernée par le contenu de ladite présentation

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre médian de fautes d'orthographes et de grammaire par présentation
- Nombre de documents générés par année
- Nombre d'anomalies qualité relatives à la charte graphique et documentaire par année et par employé

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Attention à bien relire les documents au moins 2 à 3 fois
- Concernant les présentation veillez à essayer à trouver du temps pour les tester afin que le timing soit bon

Annexe(s):
Charte graphique et documentaire (ici); Modèles (ici)

Niveau confidentialité: Publique

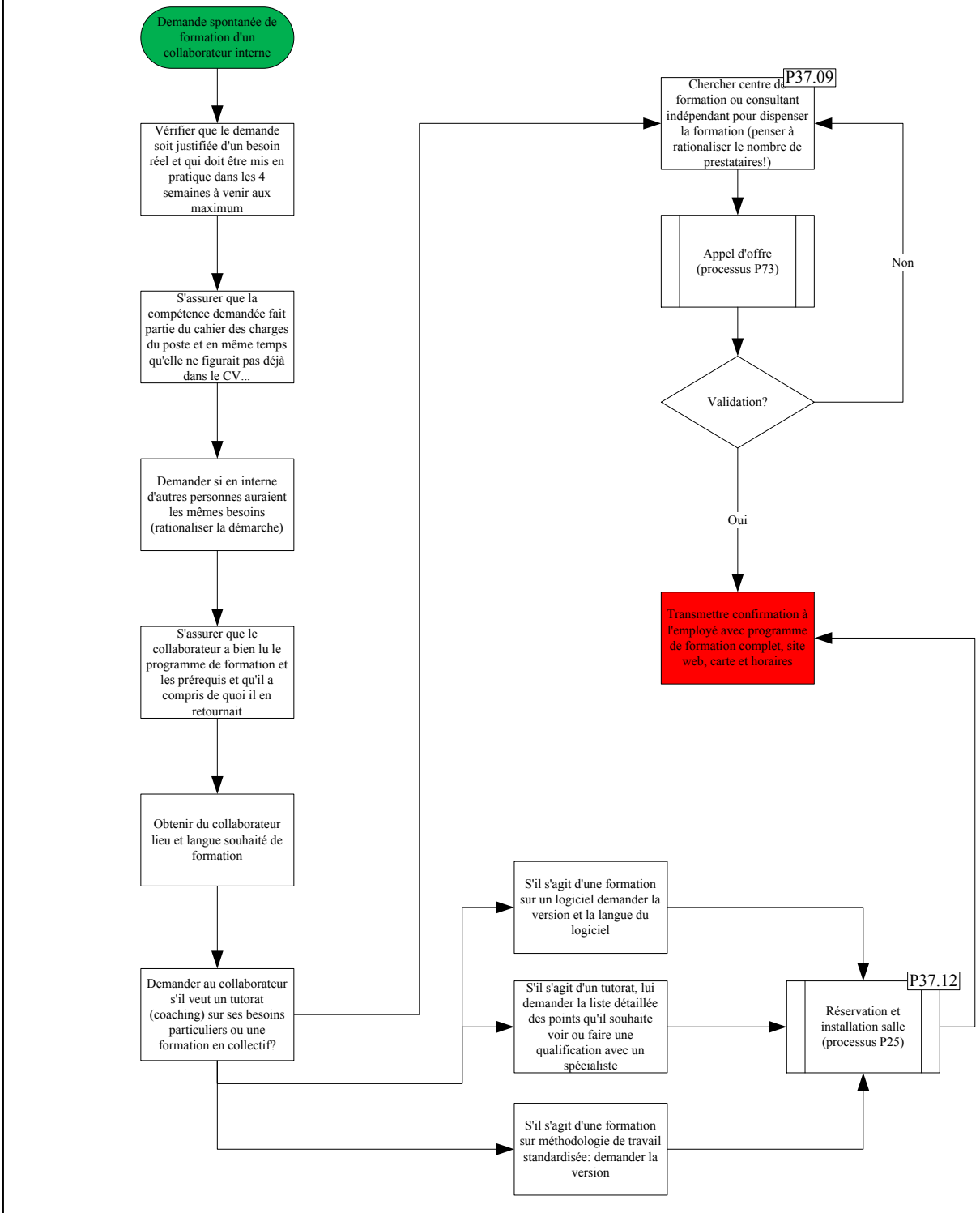
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

Responsable de Formation


Demande spontanée de formation d'un collaborateur interne
Vérifier que le demande soit justifiée d'un besoin réel et qui doit être mis en pratique dans les 4 semaines à venir aux maximum
S'assurer que la compétence demandée fait partie du cahier des charges du poste et en même temps qu'elle ne figurait pas déjà dans le CV...
Demander si en interne d'autres personnes auraient les mêmes besoins (rationaliser la démarche)
S'assurer que le collaborateur a bien lu le programme de formation et les prérequis et qu'il a compris de quoi il en retournait
Obtenir du collaborateur lieu et langue souhaité de formation
Demander au collaborateur s'il veut un tutorat (coaching) sur ses besoins particuliers ou une formation en collectif?
Chercher centre de formation ou consultant indépendant pour dispenser la formation (penser à rationaliser le nombre de prestataires!)
P37.09
Appel d'offre (processus P73)
Validation?
Non
Oui
Transmettre confirmation à l'employé avec programme de formation complet, site web, carte et horaires
S'il s'agit d'une formation sur un logiciel demander la version et la langue du logiciel
S'il s'agit d'un tutorat, lui demander la liste détaillée des points qu'il souhaite voir ou faire une qualification avec un spécialiste
S'il s'agit d'une formation sur méthodologie de travail standardisée: demander la version
Réservation et installation salle (processus P25)
P37.12
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus est une recommandation minimale que nous conseillons à toute entreprise (département RH) de suivre lorsqu'un employé s'inscrit à une formation

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Formaliser un minimum les démarches de demande de formation continue et assurer la conformité aux normes AFNOR de formation continue.
Pour le client: Donner un fil rouge de traitement des formations relatives aux normes AFNOR étant l'absence de standard à ce sujet en Suisse (eduQua) ou même au niveau international (ISO).

Valeur ajoutée:
Réduire le temps entre la demande et la prestation du service et réduire le nombre d'échange de mails ou de téléphones en préparant soigneusement un petit cahier des charges

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors d'une demande de formation continue

Intrant(s):
Courriel de demande détaillée de formation continue du collaborateur au responsable formation; Offre de formation prestataire externe; Confirmation de formation; Évaluation de formation par le collaborateur de la prestation

Extrant(s):
Appel d'offre; Confirmation de formation

Description des actions/opérations identifiées:
- 37.09: Faire un appel d'offre à plusieurs centres de formation, s'assurer de leur niveau de qualité, de l'expérience consultant (références) de la méthode pédagogique et vérifier si prix en adéquation (transparence des prix). Il est aussi possible de faire appel à un interne!
- 37.12: Se référer aux conditions d'intervention mais sinon pour faire un bref rappel, la salle doit avoir des stores, un rétroprojecteur, (fonctionnel et avec minimum 1.5m de projection), 1 mètre entre chaque participant, disque réseau commun, paperboard ou whiteboard, accès port USB

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Téléphone; Téléphone portable; Salle de formation/conférence/ réunion

Intervenants:
Demandeur(s) de la formation; Responsable formation interne; Commercial externe (formation de vendeur); Formateur/Consultant (certifié ou diplômé dans le domaine relatif à la formation)

Indicateurs:
- Qualité de l'organisation de la formation sur une échelle de 1 à 7 (information demandée dans l'évaluation de fin de formation)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
Rappeler au collaborateur qu'il peut s'autoformer via des vidéos sur YouTube ou avec Google et qu'il existe aussi des DVD de formation à des prix très abordables avec l'avantage qu'il est possible de répéter les exemples, explications et exercices à l'infini.

Annexe(s):
Appel d'offre (ici)

PROCÉDURE EN CAS DE RETARD OU ABSENCE D'UN CONSULTANT À UN DÉBUT D'INTERVENTION

Niveau confidentialité: Publique

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

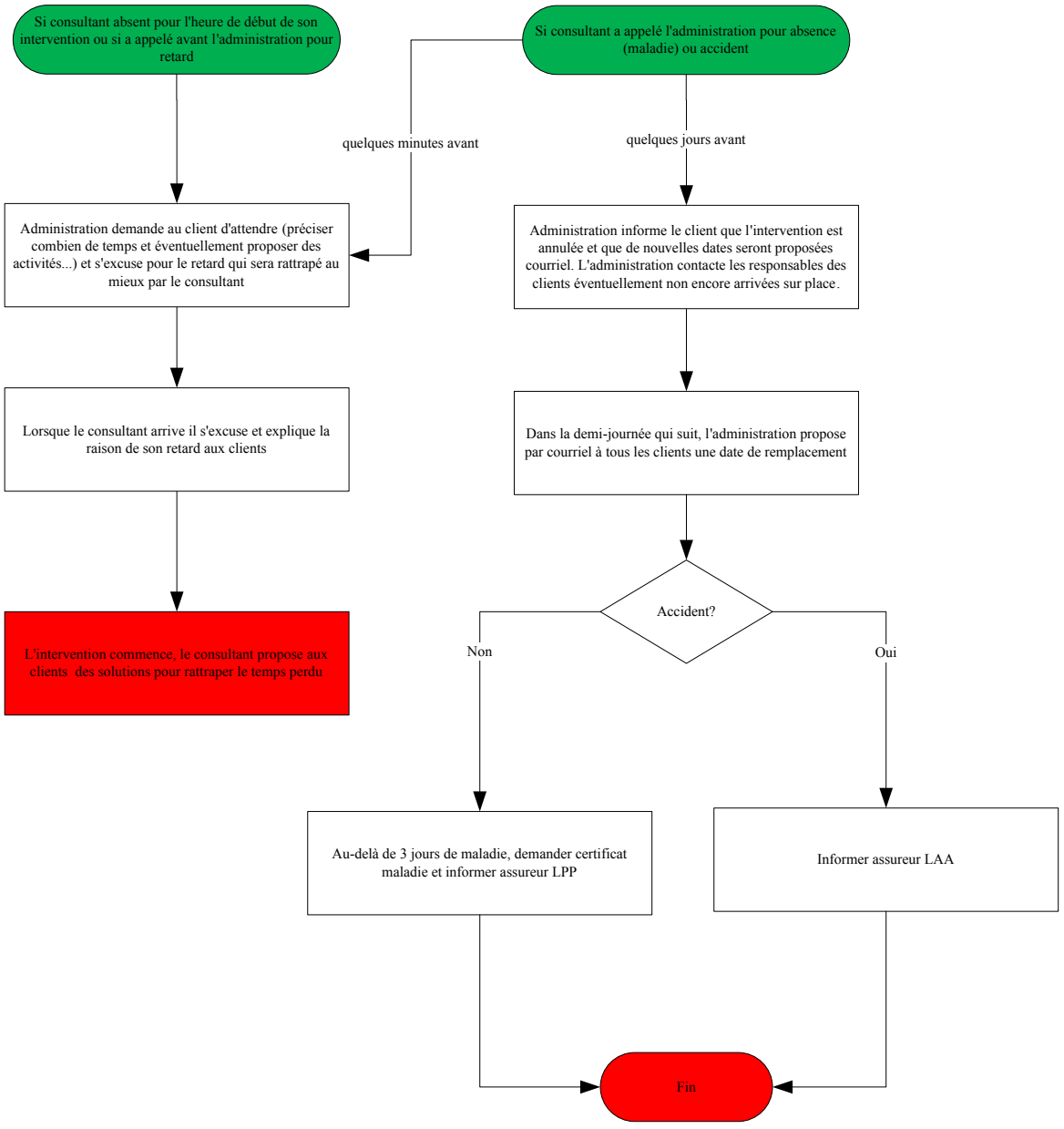
All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Phase

Consultant


Si consultant absent pour l'heure de début de son intervention ou si a appelé avant l'administration pour retard
Si consultant a appelé l'administration pour absence (maladie) ou accident
quelques minutes avant
quelques jours avant
Administration demande au client d'attendre (préciser combien de temps et éventuellement proposer des activités...) et s'excuse pour le retard qui sera rattrapé au mieux par le consultant
Administration informe le client que l'intervention est annulée et que de nouvelles dates seront proposées courriel. L'administration contacte les responsables des clients éventuellement non encore arrivées sur place.
Lorsque le consultant arrive il s'excuse et explique la raison de son retard aux clients
Dans la demi-journée qui suit, l'administration propose par courriel à tous les clients une date de remplacement
L'intervention commence, le consultant propose aux clients des solutions pour rattraper le temps perdu
Accident?
Non
Oui
Au-delà de 3 jours de maladie, demander certificat maladie et informer assureur LPP
Informer assureur LAA
Fin

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus informe des actions à mener en cas d'absence ou de retard d'un consultant interne devant faire une intervention chez un client ou d'un consultant externe ayant à effectuer une intervention en interne

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Garantir et présenter un comportement proactif en ce qui concerne la gestion des retards et absences
Pour le client: Lui éviter de se poser la question de pourquoi le consultant n'est toujours pas présent, lui permettre de s'organiser proactivement en attendant l'éventuelle arrivée du consultant ou du report de l'intervention et surtout lui éviter de s'énerver pour avoir été informé à la dernière minute ou pas du tout.

Valeur ajoutée:
Donner une image professionnelle et proactive de l'entreprise aussi bien vers les mandants que les mandataires

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Tout retard une absence

Intrant(s):
Téléphone; Courriel

Extrant(s):
Téléphone; Courriel; Certificat maladie

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Téléphone; Téléphone portable

Intervenants:
Assistant administratif (maîtrise des outils bureautiques standards); Client (interne ou externe); Consultant

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre de jours d'absence moyen par consultant
- Nombre de retards moyen par consultant et par année
- Durée médiane et 95ème centile des retards

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s): Aucune annexe

PROCÉDURE EN CAS DE RETARD D'UN CLIENT OU D'UN EMPLOYÉ

Niveau confidentialité: Publique

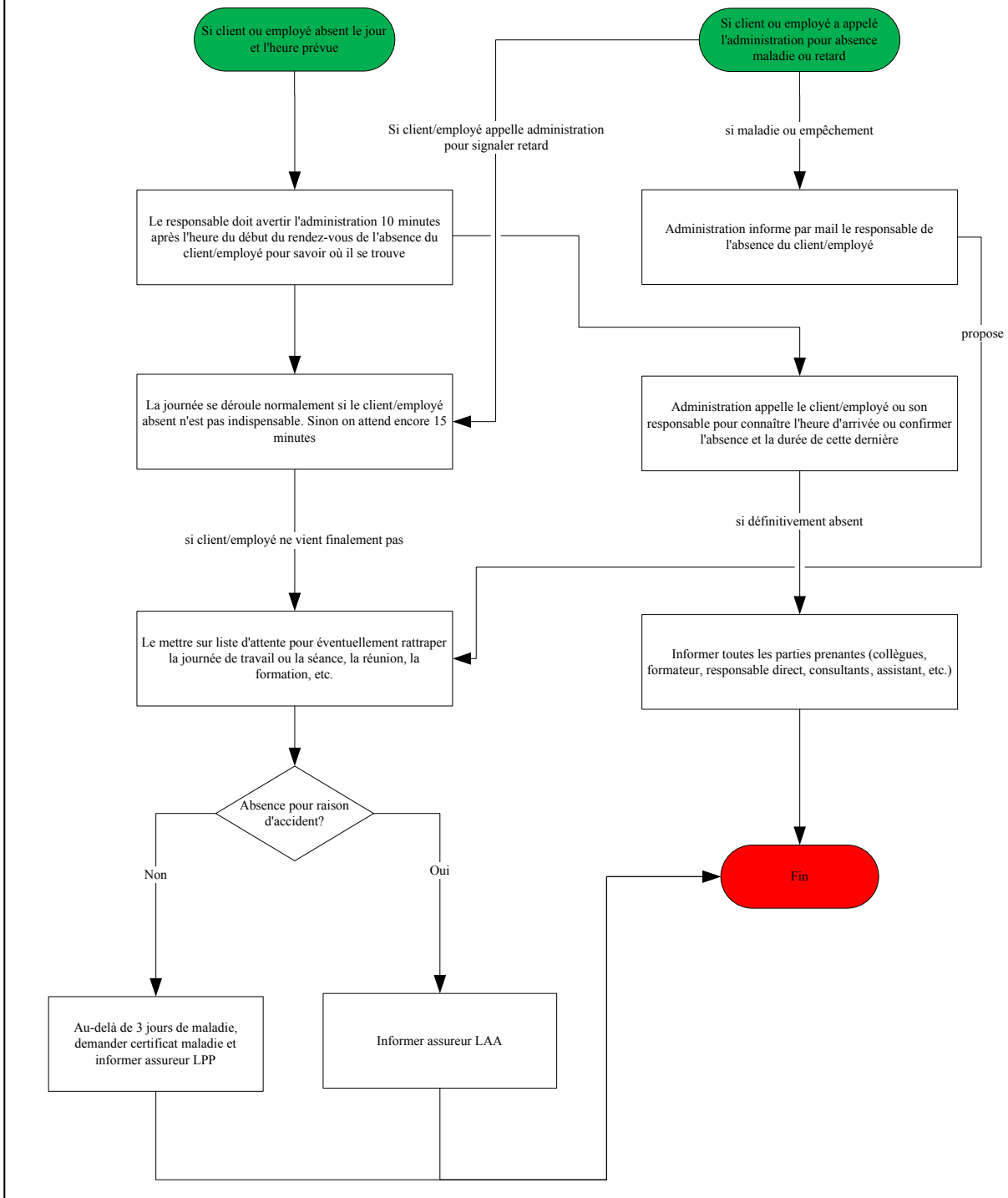
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

Client/Employé


Si client ou employé absent le jour et l'heure prévue
Si client ou employé a appelé l'administration pour absence maladie ou retard
Si client/employé appelle administration pour signaler retard
si maladie ou empêchement
Le responsable doit avertir l'administration 10 minutes après l'heure du début du rendez-vous de l'absence du client/employé pour savoir où il se trouve
Administration informe par mail le responsable de l'absence du client/employé
propose
La journée se déroule normalement si le client/employé absent n'est pas indispensable. Sinon on attend encore 15 minutes
Administration appelle le client/employé ou son responsable pour connaître l'heure d'arrivée ou confirmer l'absence et la durée de cette dernière
si définitivement absent
si client/employé ne vient finalement pas
Le mettre sur liste d'attente pour éventuellement rattraper la journée de travail ou la séance, la réunion, la formation, etc.
Informer toutes les parties prenantes (collègues, formateur, responsable direct, consultants, assistant, etc.)
Absence pour raison d'accident?
Non
Oui
Fin
Au-delà de 3 jours de maladie, demander certificat maladie et informer assureur LPP
Informer assureur LAA
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus informe des actions à mener en cas d'absence ou de retard d'un client ou d'un collaborateur

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Garantir un comportement proactif en ce qui concerne la gestion des retards et absences.
Pour le client: Montrer que nous avons un procédure structuré pour gérer son retard ou absence sans paniquer.

Valeur ajoutée:
Gérer de façon professionnelle et proactive de l'entreprise aussi bien vers les mandants que les mandataires

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Tout retard une absence

Intrant(s):
Téléphone; Courriel

Extrant(s):
Téléphone; Courriel; Certificat maladie

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Téléphone; Téléphone portable

Intervenants:
Assistant administratif (maîtrise des outils bureautiques standards); Client (interne ou externe); Consultant

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre de jours d'absence moyen par employé et par année
- Nombre de retards moyen par employé et par année
- Durée médiane et 95ème centile des retards

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s): Aucune annexe

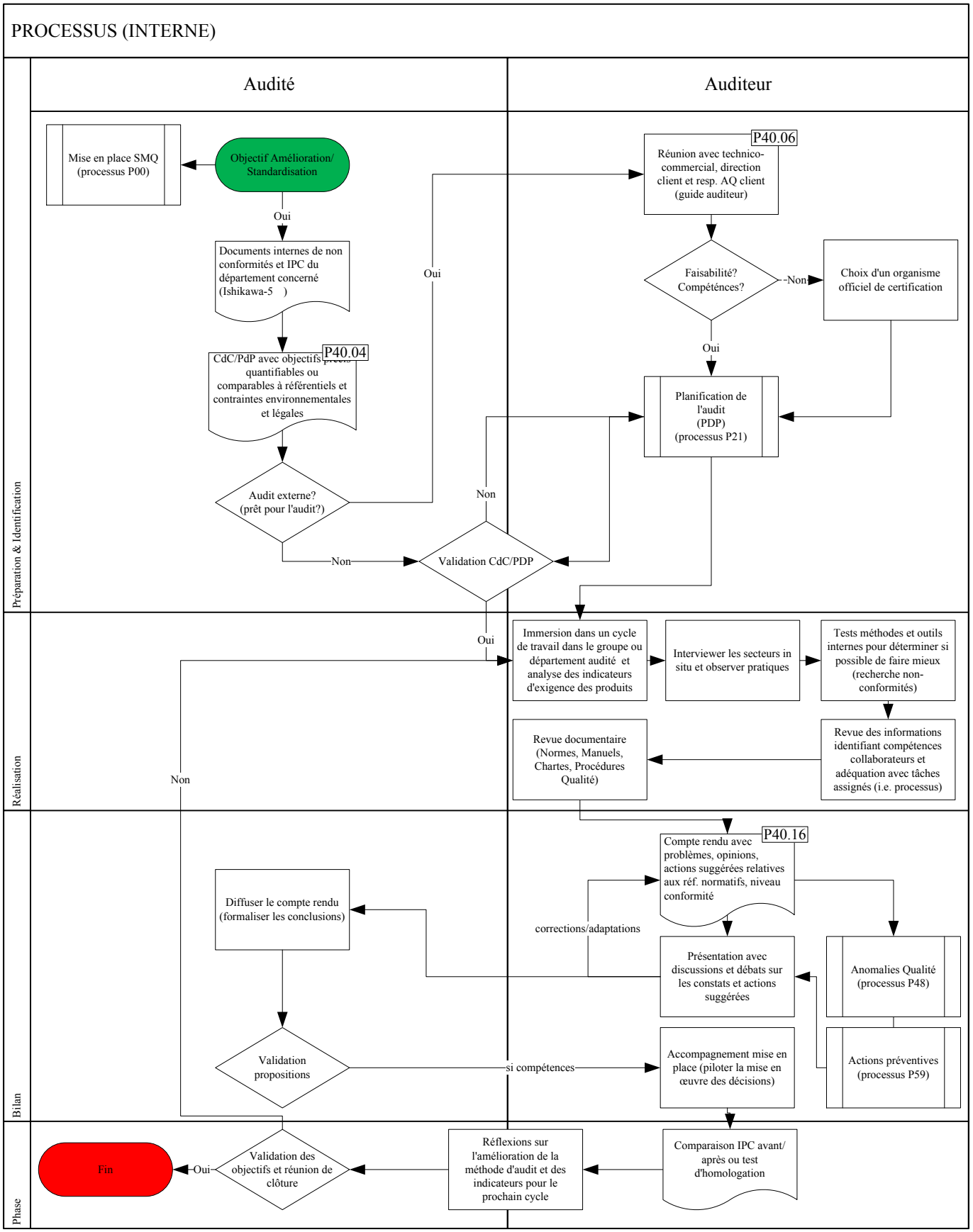
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Audité
Auditeur
Préparation & Identification
Réalisation
Bilan
Phase
Mise en place SMQ (processus P00)
Objectif Amélioration/ Standardisation
Oui
Documents internes de non conformités et IPC du département concerné (Ishikawa-5)
CdC/PdP avec objectifs précis quantifiables ou comparables à référentiels et contraintes environnementales et légales
P40.04
Audit externe? (prêt pour l'audit?)
Oui
Non
Non
Validation CdC/PDP
P40.06
Réunion avec technico-commercial, direction client et resp. AQ client (guide auditeur)
Faisabilité? Compétences?
Non
Choix d'un organisme officiel de certification
Oui
Planification de l'audit (PDP) (processus P21)
Oui
Immersion dans un cycle de travail dans le groupe ou département audité et analyse des indicateurs d'exigence des produits
Interviewer les secteurs in situ et observer pratiques
Tests méthodes et outils internes pour déterminer si possible de faire mieux (recherche non-conformités)
Revue documentaire (Normes, Manuels, Chartes, Procédures Qualité)
Revue des informations identifiant compétences collaborateurs et adéquation avec tâches assignés (i.e. processus)
Non
P40.16
Compte rendu avec problèmes, opinions, actions suggérées relatives aux réf. normatifs, niveau conformité
Diffuser le compte rendu (formaliser les conclusions)
corrections/adaptations
Présentation avec discussions et débats sur les constats et actions suggérées
Anomalies Qualité (processus P48)
Actions préventives (processus P59)
Validation propositions
si compétences
Accompagnement mise en place (piloter la mise en œuvre des décisions)
Comparaison IPC avant/ après ou test d'homologation
Réflexions sur l'amélioration de la méthode d'audit et des indicateurs pour le prochain cycle
Validation des objectifs et réunion de clôture
Oui
Fin

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	IS0 9001:2008/ISO 19011:2002	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus vise à définir les étapes essentielles pour mener à bien un audit quelconque.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Garantir un démarche homogène et standardisée des audits conformément aux normes IS0 9001:2008/ISO 19011:2002 et au retour sur expérience (REX).
Pour le client: Le fait que tout client peut faire un audit de l'organisation lui permet de vérifier que nous appliquons les normes par principe et éthique et non pas juste que nous avons un label pour faire joli.

Valeur ajoutée:
Éviter des oublis courants et cependant extrêmement critique dans le cadre d'un audit. Permettre aux décideurs et acteurs de l'audit de ne pas avoir à se procurer ni à lire les référentiels des normes à l'aide du processus qui en constitue un résumé

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Audit interne périodique ou mandat d'audit externe

Intrant(s):
Courriel; CdC (Cahier des Charges); PdP (Plan directeur du Projet); Processus; Formulaires; Check-list; Chartes; Certificats/Attestations

Extrant(s):
Planning d'audit; Rapport d'audit; PV des interviews; Comptes rendus des visites; Liste anomalies qualité; Liste actions préventives

Description des actions/opérations identifiées:
- 40.04: Définir au moins le minimum (réf. roue de DEMING) et faire cela sous la forme d'un MindMap si besoin (mais préférer un planning)
- 40.06: Le guide doit permettre d'établir des contacts et d'organiser les entretiens, préparer des visites dans des lieux particuliers, s'assurer que les règles concernant les consignes de sécurité et procédures de sûreté sont connues et respectées par les membres de l'équipe d'audit, fournir des clarifications ou aider à recueillir des informations.
- 40.16: Utilisation des référentiels ISO, 5S, Six Sigma, Pareto, CMMi, VOC/VOP, SWOT, Kaizen, 360°, Formations pour le rapport et les actions

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Tableur; Logiciel de présentation; Téléphone; Téléphone portable; Tablette (optionnel)

Intervenants:
Client (interne ou externe); Consultant/Auditeur (senior dans le domaine d'audit); Ressources (employés du client); Responsables des départements audités; Responsables d'équipes; Responsable qualité (formation d'ingénieur qualité); Direction (pour appuyer la démarche)

Indicateurs:
- À définir en fonction du CdC (Cahier des Charges)
- Niveau CMM

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- S'assurer que les auditeurs aient assez d'expérience
- Créer les check-list d'audit avant l'audit et prendre 1 journée de réflexion pour le contenu de chaque check-list

Annexe(s):
Modèle de CdC/PdP (ici); Modèle de check-list (ici); Modèle d'évaluation EFQM (ici); Modèle de cartouche processus ISO 5807:85 (ici); Modèle de PV (ici); Modèle de présentation (ici)

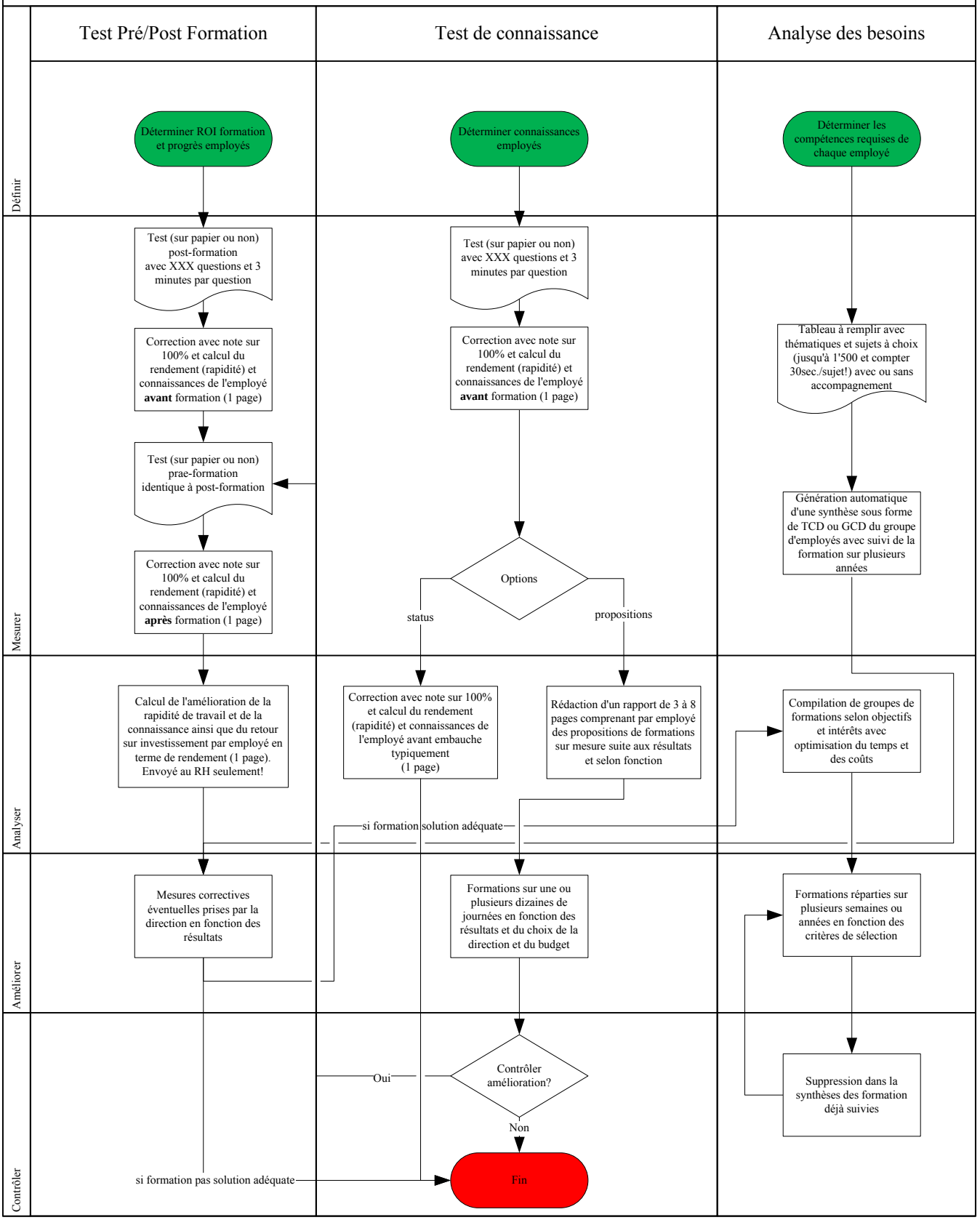
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)


Test Pré/Post Formation
Test de connaissance
Analyse des besoins
Définir
Mesurer
Analyser
Améliorer
Contrôler
Déterminer ROI formation et progrès employés
Déterminer connaissances employés
Déterminer les compétences requises de chaque employé
Test (sur papier ou non) post-formation avec XXX questions et 3 minutes par question
Test (sur papier ou non) avec XXX questions et 3 minutes par question
Tableau à remplir avec thématiques et sujets à choix (jusqu'à 1'500 et compter 30sec./sujet!) avec ou sans accompagnement
Correction avec note sur 100% et calcul du rendement (rapidité) et connaissances de l'employé avant formation (1 page)
Correction avec note sur 100% et calcul du rendement (rapidité) et connaissances de l'employé avant formation (1 page)
Test (sur papier ou non) prae-formation identique à post-formation
Génération automatique d'une synthèse sous forme de TCD ou GCD du groupe d'employés avec suivi de la formation sur plusieurs années
Correction avec note sur 100% et calcul du rendement (rapidité) et connaissances de l'employé après formation (1 page)
Options
status
propositions
Calcul de l'amélioration de la rapidité de travail et de la connaissance ainsi que du retour sur investissement par employé en terme de rendement (1 page). Envoyé au RH seulement!
Correction avec note sur 100% et calcul du rendement (rapidité) et connaissances de l'employé avant embauche typiquement (1 page)
Rédaction d'un rapport de 3 à 8 pages comprenant par employé des propositions de formations sur mesure suite aux résultats et selon fonction
Compilation de groupes de formations selon objectifs et intérêts avec optimisation du temps et des coûts
si formation solution adéquate
Mesures correctives éventuelles prises par la direction en fonction des résultats
Formations sur une ou plusieurs dizaines de journées en fonction des résultats et du choix de la direction et du budget
Formations réparties sur plusieurs semaines ou années en fonction des critères de sélection
Oui
Contrôler amélioration?
Non
Suppression dans la synthèses des formation déjà suivies
si formation pas solution adéquate
Fin

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 1001:2007 | Six Sigma	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	93.75%/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus a pour objectif de formaliser et présenter les étapes DMAAC (Définir, Mesurer, Analyser, Améliorer, Contrôler) recommandées par des standards de qualité de formation continue imposées au niveau national (en Suisse: eduQua/en France: AFNOR)

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Permettre aux personnes actives depuis peu dans la formation continue ou le perfectionnement professionnel d'avoir un référentiel basé sur un long retour sur expérience permettant de définir, mesurer, analyser, améliorer et contrôler les connaissances et compétences ainsi que le rendement des ses collaborateurs.
Pour le client: Avoir un modèle empirique de gestion de la formation simple basé sur le principe de Six Sigma.

Valeur ajoutée:
Respect de normes nationales (voire internationales) et démarche standardisée et homogénéisée de la formation continue au sein des grandes structures composées de plusieurs filiales et donc de plusieurs responsables RH.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de chaque campagne de formation continue ou de transition technologique/méthodologique

Intrant(s):
Courriel; Tests/Examens; Grille de sujets

Extrant(s):
Tests/Examens corrigés; Rapport sommaire sur le tests/examens; Synthèse de grille de sujets avec planning

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Tableur; Téléphone; Téléphone portable

Intervenants:
Responsable RH (diplôme en ressources humaines); Consultants/Formateurs (diplômé ou expert dans le domaine de la formation concernée); Employés du client (super ou power user connaissant les besoins des collaborateurs); Prestataires de formation

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'heures de formation continue médian et moyen par employé et par année
- Pourcentage de réussite médian par employé et par année
- Performance médiane et moyenne par année

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Modèle de test/examen (ici); Modèle de grille des besoins (ici); Modèle de synthèse des besoin (ici); Modèle de rapport de test/examen (ici)

PROCÉDURE DE REDÉMARRAGE DU SERVEUR CONTRÔLEUR DE DOMAINE

Niveau confidentialité: Interne

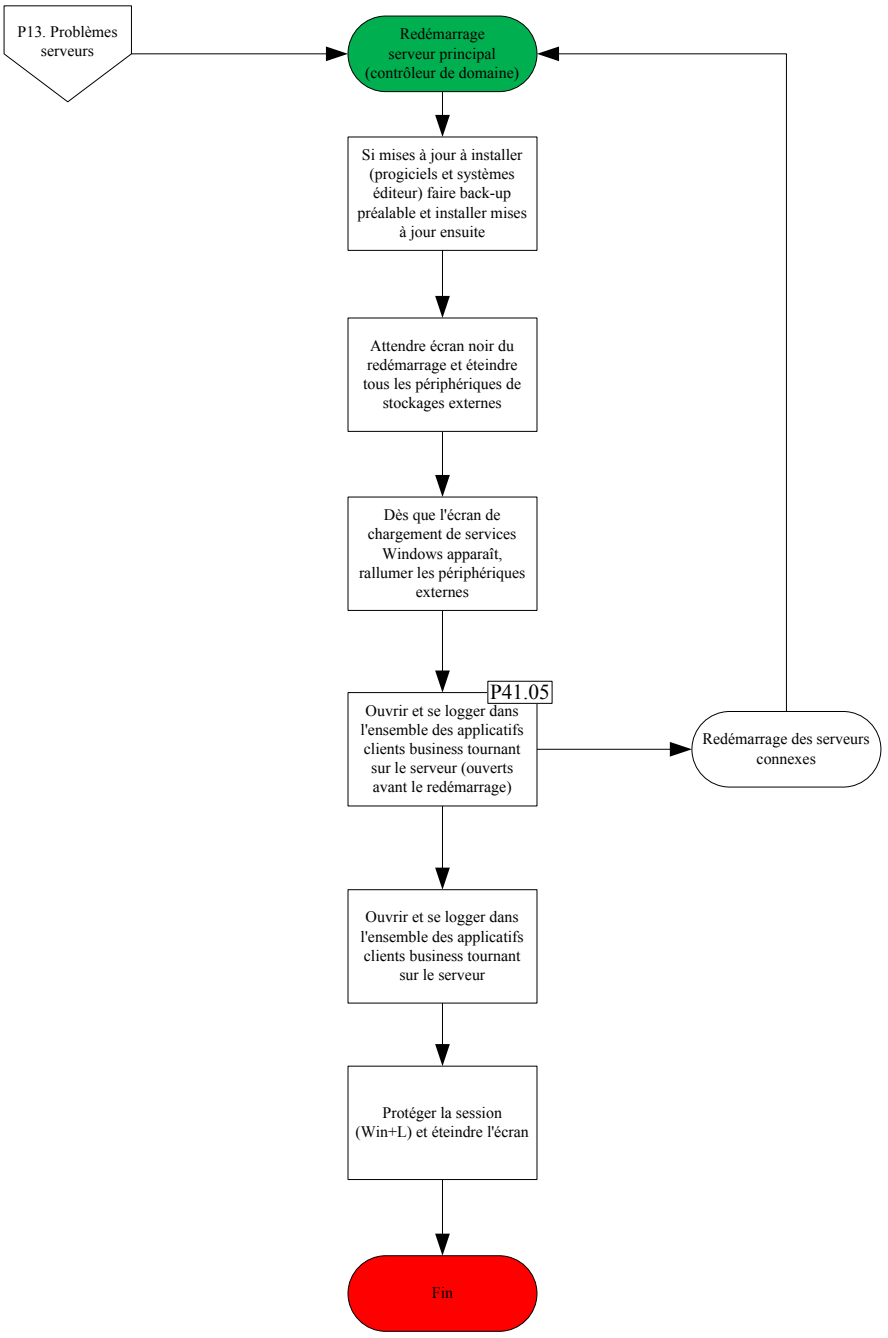
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable IT


P13. Problèmes serveurs
Redémarrage serveur principal (contrôleur de domaine)
Si mises à jour à installer (progiciels et systèmes éditeur) faire back-up préalable et installer mises à jour ensuite
Attendre écran noir du redémarrage et éteindre tous les périphériques de stockages externes
Dès que l'écran de chargement de services Windows apparaît, rallumer les périphériques externes
P41.05
Ouvrir et se logger dans l'ensemble des applicatifs clients business tournant sur le serveur (ouverts avant le redémarrage)
Redémarrage des serveurs connexes
Ouvrir et se logger dans l'ensemble des applicatifs clients business tournant sur le serveur
Protéger la session (Win+L) et éteindre l'écran
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Suite aux nombreuses complications de l'informatique des serveurs et de leur sensibilité aux mauvaises manipulations, mises à jour défectueuses, travaux de maintenance ainsi que des opérations d'amélioration des produits, les redémarrages posent de nombreux problèmes et il a semblé judicieux de formaliser un processus

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Redémarrage optimal des serveurs informatiques.
Pour le client: Lui éviter la surprise de la location de services internet internes qui ne fonctionnent plus sans prévenir.

Valeur ajoutée:
Éviter des dysfonctionnements qui peuvent impacter directement le bon fonctionnement d'applications critiques internes ou pour nos clients.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Mises à jour à installer; Opérations de maintenance; Opérations d'amélioration

Intrant(s):
Ticket de problème de fonctionnement; Annonce mise à jour

Extrant(s):
Tâche dans l'EMS

Description des actions/opérations identifiées:
- 41.05: Attention lorsque des serveurs sont virtualisés, cette étape parfois ne fonctionne plus normalement pour certaines applications (par exemple via Remote Desktop ou VSphere) car elles ouvrent une session parallèle à la vraie session Administrateur. Il faut alors faire la manipulation sur le console directe du système de virtualisation afin de s'assurer d'être sur la session Administrateur native.

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Serveurs; Clés salles serveurs; Accès EMS

Intervenants:
Responsable IT (diplômé informaticien); Technicien serveur (certifications IT)

Indicateurs:
- MTBF (Mean Time Between Failure)
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MDT (Mean Down Time)
- Rapport redémarrage/anomalies

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Ne jamais changer les paramètres régionaux des serveurs sans accord (tests préalables) des développeurs

Annexe(s):
Aucune annexe

Niveau confidentialité: Interne

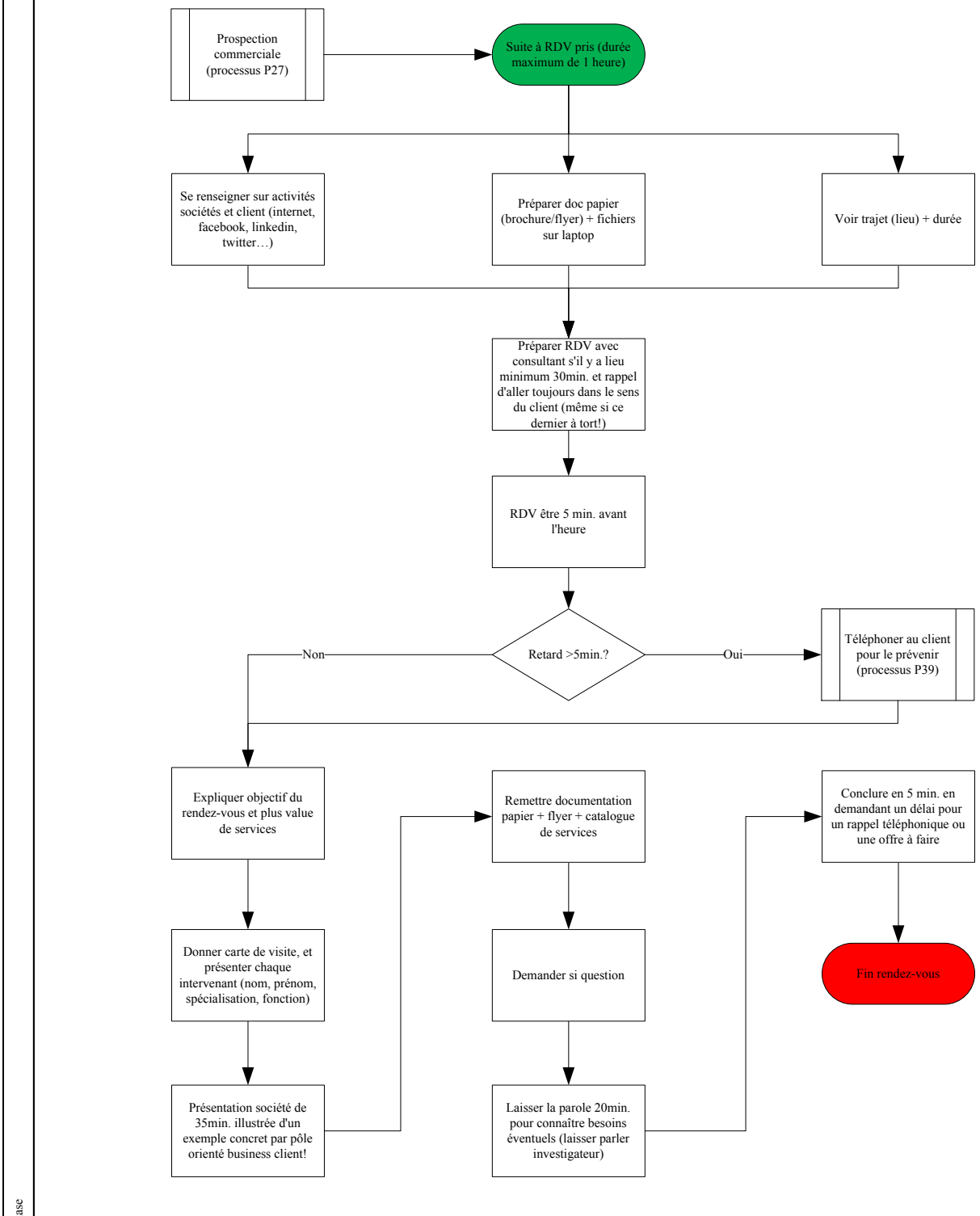
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable Relation Clientèle


Prospection commerciale (processus P27)
Suite à RDV pris (durée maximum de 1 heure)
Se renseigner sur activités sociétés et client (internet, facebook, linkedin, twitter…)
Préparer doc papier (brochure/flyer) + fichiers sur laptop
Voir trajet (lieu) + durée
Préparer RDV avec consultant s'il y a lieu minimum 30min. et rappel d'aller toujours dans le sens du client (même si ce dernier à tort!)
RDV être 5 min. avant l'heure
Retard >5min.?
Non
Oui
Téléphoner au client pour le prévenir (processus P39)
Expliquer objectif du rendez-vous et plus value de services
Donner carte de visite, et présenter chaque intervenant (nom, prénom, spécialisation, fonction)
Présentation société de 35min. illustrée d'un exemple concret par pôle orienté business client!
Remettre documentation papier + flyer + catalogue de services
Demander si question
Laisser la parole 20min. pour connaître besoins éventuels (laisser parler investigateur)
Conclure en 5 min. en demandant un délai pour un rappel téléphonique ou une offre à faire
Fin rendez-vous
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Définir les bonnes pratiques en ce qui concerne la prospection commerciale et particulièrement la partie d'entretien avec le prospect

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Démonstration aux prospects de notre rigueur, notre exactitude, notre savoir faire dans la qualité à travers un entretien structuré et efficace.
Pour le client: Ne pas lui faire perdre son temps et lui proposer des services utiles et uniques.

Valeur ajoutée:
Éviter quelques erreurs récurrentes lors des rendez-vous avec des prospects

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Mises à jour à installer; Opérations de maintenance; Opérations d'amélioration

Intrant(s):
Rendez-vous dans l'agenda

Extrant(s):
Résumé dans le CRM de l'entretien

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Accès agenda électronique; Accès CRM; Accès Internet

Intervenants:
Commercial (formation de vendeur); Prospect

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Veiller aussi à avoir une tenue vestimentaire irréprochable et vérifier la propreté du visage et des mains avant d'aller voir un propect

Annexe(s):
Aucune annexe

Niveau confidentialité: Interne

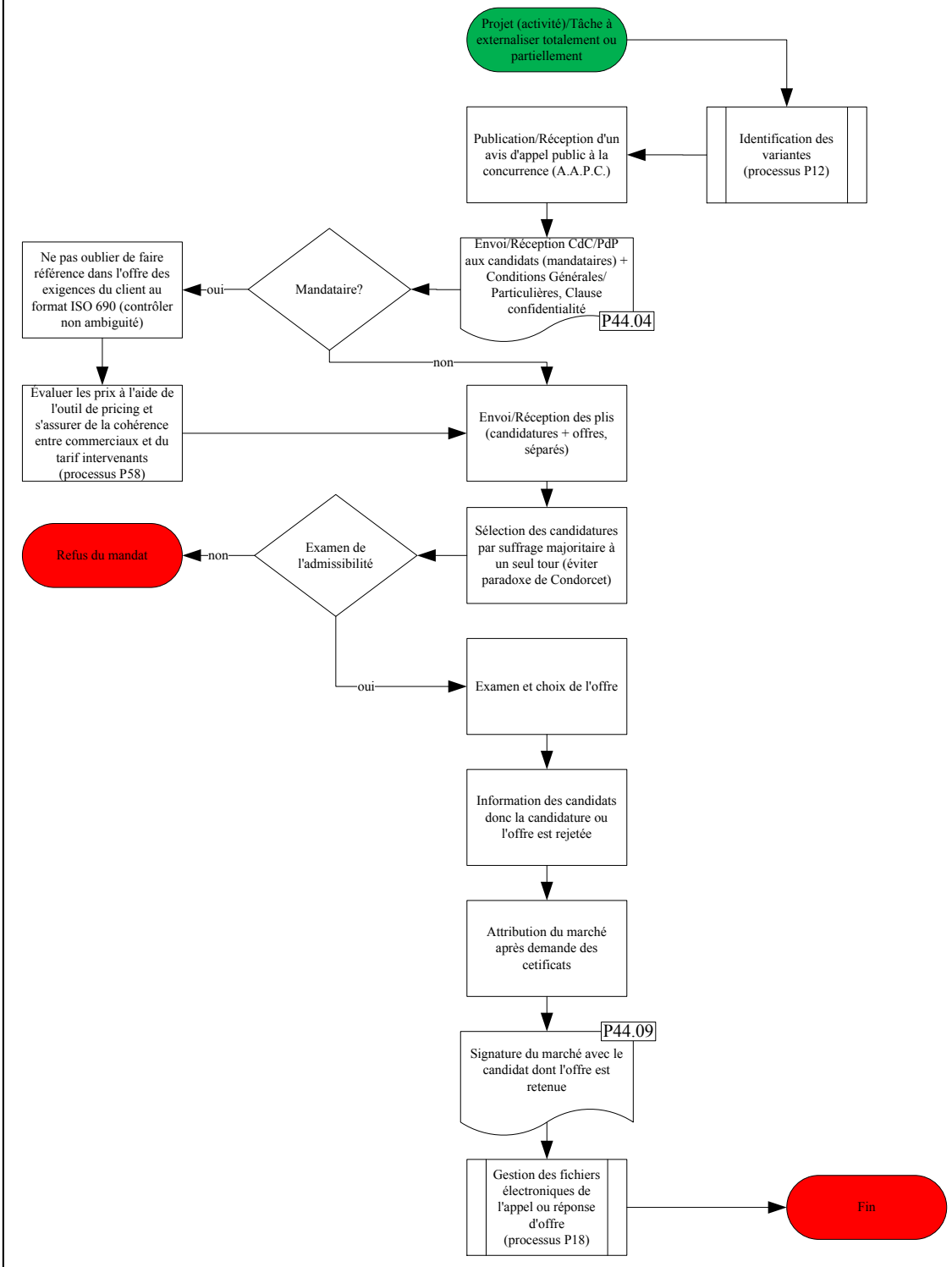
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

Mandant


Projet (activité)/Tâche à externaliser totalement ou partiellement
Identification des variantes (processus P12)
Publication/Réception d'un avis d'appel public à la concurrence (A.A.P.C.)
Envoi/Réception CdC/PdP aux candidats (mandataires) + Conditions Générales/ Particulières, Clause confidentialité
P44.04
Mandataire?
oui
Ne pas oublier de faire référence dans l'offre des exigences du client au format ISO 690 (contrôler non ambiguité)
non
Évaluer les prix à l'aide de l'outil de pricing et s'assurer de la cohérence entre commerciaux et du tarif intervenants (processus P58)
Envoi/Réception des plis (candidatures + offres, séparés)
Sélection des candidatures par suffrage majoritaire à un seul tour (éviter paradoxe de Condorcet)
Examen de l'admissibilité
non
Refus du mandat
oui
Examen et choix de l'offre
Information des candidats donc la candidature ou l'offre est rejetée
Attribution du marché après demande des cetificats
P44.09
Signature du marché avec le candidat dont l'offre est retenue
Gestion des fichiers électroniques de l'appel ou réponse d'offre (processus P18)
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Dans le cadre de l'acquisition d'un service ou d'un matériel il est fortement recommandé de faire un appel d'offre à au moins trois sociétés prestataires de service. Ce processus sert également de fil rouge lorsqu'il s'agit de répondre à une demande d'offre.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Être en conformité avec certaines normes (AFNOR, ISO) ou avec certaines législation pour les appels d'offre des institutions étatiques.

Valeur ajoutée:
L'appel d'offre permet de comparer bien évidemment différentes offre de services ou de niveau de qualité/coût de produits ainsi que de récolter des informations d'experts dans le domaine concerné par l'offre

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Projet (activité)/Tâche à externaliser totalement ou partiellement

Intrant(s):
Cahier des charges (CdC) et Plan directeur de Projet (PdP); Change Request; Courriel; Réponses des plis à l'appel d'offre

Extrant(s):
Appel d'offre; Contrat avec Conditions Générales et Conditions Particulières

Description des actions/opérations identifiées:
- 44.04: Ne pas oublier de spécifier les conditions de garanties, processus, pénalités d'annulation/retard, option de SAV/Support
- 44.09: Ne pas oublier de mettre dans le contrat au moins les points suivants: signataires; durée de validité; procédures et modalités de commande; clauses transfert de propriété et des risques; modalités et plan de paiement; cadrage qualité; pénalités (de retard et/ou techniques); garanties; gestion des obsolescences; propriété intellectuelle et industrielle; responsabilité; conditions de sous-traitance; modalités de modification du contrat; cas de résiliation et résolution du contrat; juridiction en cas de litige; cas de force majeure

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Accès agenda électronique; Accès CRM; Accès ERP, Accès GED

Intervenants:
Responsables de projets (diplômé ou certifié en gestion de projets ou connaissances équivalents); Mandants; Mandataires; Commerciaux (formation de vendeur); Consultants (diplômés dans leur domaine d'expertise); Ingénieurs (expérimentés)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre médian de non-conformité signalées par contrat signés dans le passé
- Nombre médian de réponses aux appels d'offres

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Attention à prendre le temps d'analyser tous les dossiers retournés et au besoin demander à auditer ou faire auditer les potentiels mandataires
- Attention aux paradoxe de Condorcet dans le choix des mandataires et au besoin utiliser une matrice de décision ou une maison de la qualité (House of Quality)

Annexe(s):
Modèle appel d'offre (ici); Modèle CdC/PdP (ici); Modèle Conditions Générales (ici); Modèle Conditions Particulières (ici); Modèle House of Quality (ici)

Niveau confidentialité: Interne

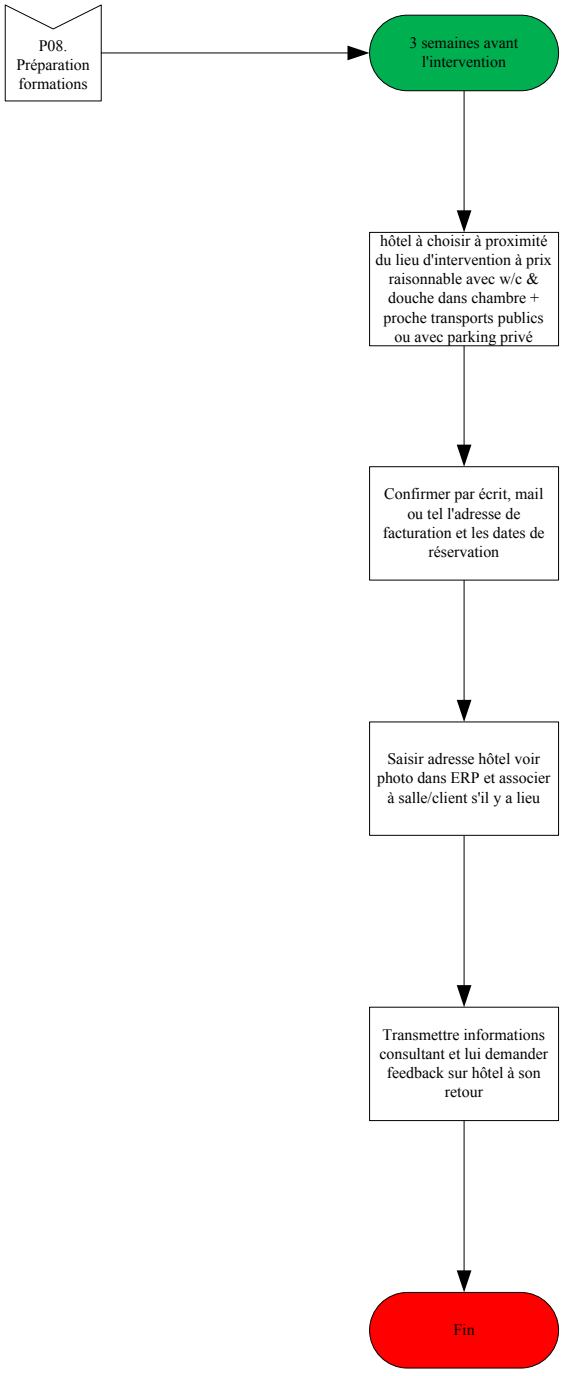
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

Administration


P08. Préparation formations
3 semaines avant l'intervention
hôtel à choisir à proximité du lieu d'intervention à prix raisonnable avec w/c & douche dans chambre + proche transports publics ou avec parking privé
Confirmer par écrit, mail ou tel l'adresse de facturation et les dates de réservation
Saisir adresse hôtel voir photo dans ERP et associer à salle/client s'il y a lieu
Transmettre informations consultant et lui demander feedback sur hôtel à son retour
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Donner aux collaborateur de l'administration un fil rouge permettant de réserver une chambre d'hôtel selon les critères définis par la direction

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Réservation d'une ou plusieurs chambres dans un hôtel de qualité acceptable, à proximité de chez les clients et déjà payé à l'avance (ou dont la facture sera envoyée à l'administration).
Pour le client: Réservation d'une ou plusieurs chambres dans un hôtel de qualité acceptable, à proximité de l'entreprise et déjà payé à l'avance (ou dont la facture sera envoyée à l'administration).

Valeur ajoutée:
Éviter de mauvaises surprises ou de générer des mécontentements au retour de séjour

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors d'une demande de réservation d'un chambre d'hôtel par le système des tâches de l'EMS afin d'avoir une trace centralisée des demandes (et pourquoi/par qui/pour qui)

Intrant(s):
Tâche de l'EMS; Confirmation de réservation; Facture

Extrant(s):
Courriel pour consultant; Confirmation de réservation

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Accès agenda électronique; Accès CRM; Accès EMS

Intervenants:
Consultants/Clients concernés par la réservation; Responsable hiérarchique consultant ou Agent commercial du client; Assistant Administratif (maîtrise des outils bureautiques de base)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Note des hôtels sur une échelle de 1 à 7

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

Niveau confidentialité: Interne

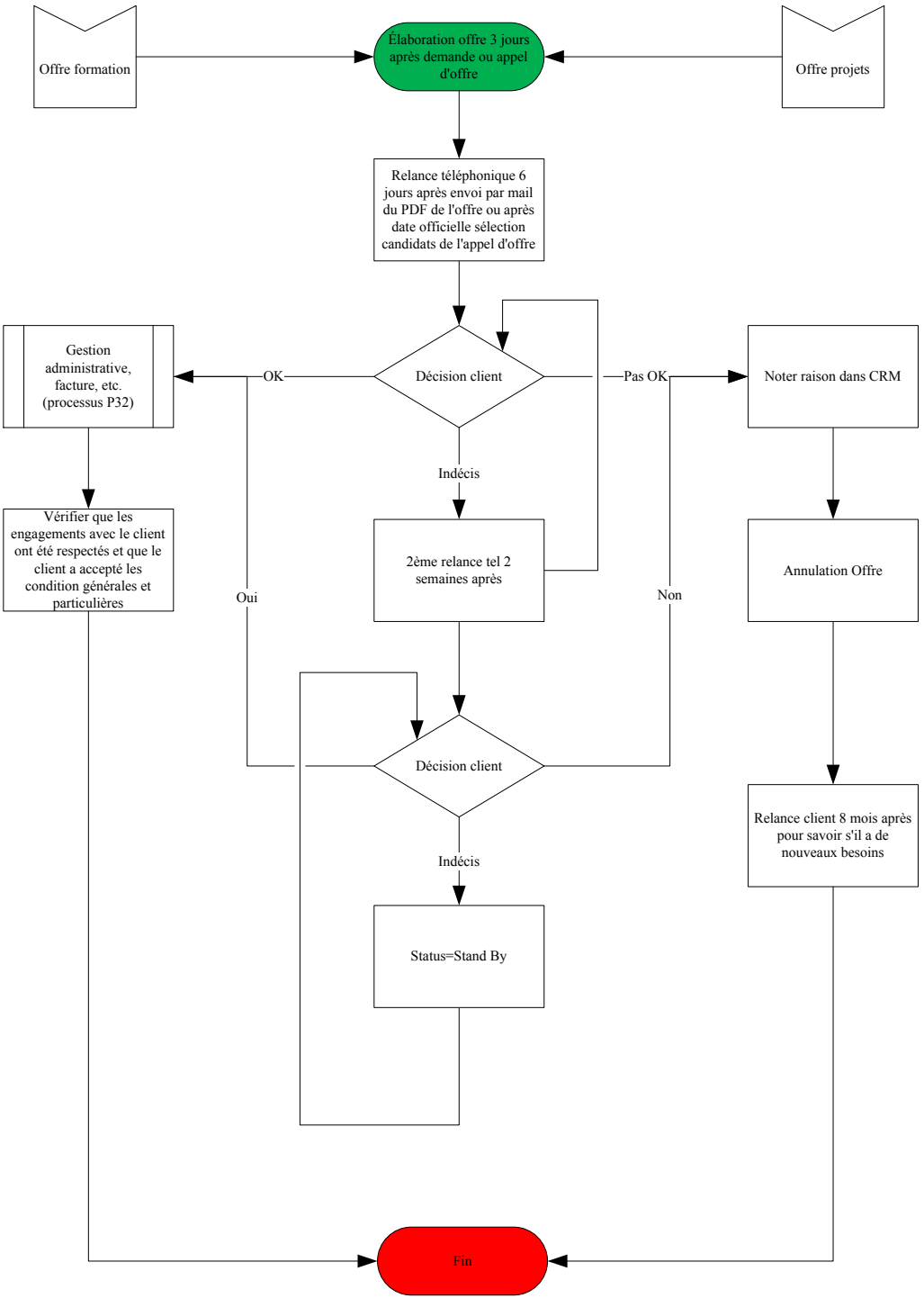
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Commercial


Offre formation
Élaboration offre 3 jours après demande ou appel d'offre
Offre projets
Relance téléphonique 6 jours après envoi par mail du PDF de l'offre ou après date officielle sélection candidats de l'appel d'offre
Gestion administrative, facture, etc. (processus P32)
OK
Décision client
Pas OK
Noter raison dans CRM
Indécis
Vérifier que les engagements avec le client ont été respectés et que le client a accepté les condition générales et particulières
2ème relance tel 2 semaines après
Annulation Offre
Oui
Non
Décision client
Relance client 8 mois après pour savoir s'il a de nouveaux besoins
Indécis
Status=Stand By
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Définir un standard pour le suivi des offres commerciales ou des candidatures aux appels d'offres

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Ce processus est destiné à tous les commerciaux ou leurs assistants afin de standardiser le suivi des offres/candidatures et de faciliter la transmission de comptes clients.
Pour le client: Lui éviter des relances inutiles qui peuvent s'assimiler à du harcèlement mais aussi éviter de l'oublier.

Valeur ajoutée:
Éviter des appels multiples aux clients ou mandats à intervalles très court et qui ont le plus mauvais effet au niveau qualité ou encore éviter d'oublier le suivi de certaines offres ou candidatures.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors d'une demande de réservation d'un chambre d'hôtel par le système des tâches de l'EMS afin d'avoir une trace centralisée des demandes (et pourquoi/par qui/pour qui)

Intrant(s):
Offre commerciale

Extrant(s):
Saisie action dans CRM

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès CRM

Intervenants:
Commercial (formation de vendeur); Assistant administratif (maîtrise des outils bureautiques standards); Mandant/Client

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

MANIPULATIONS MAJEURES EN CAS DE CHANGEMENT DE SERVEUR WEB

Niveau confidentialité: Interne

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

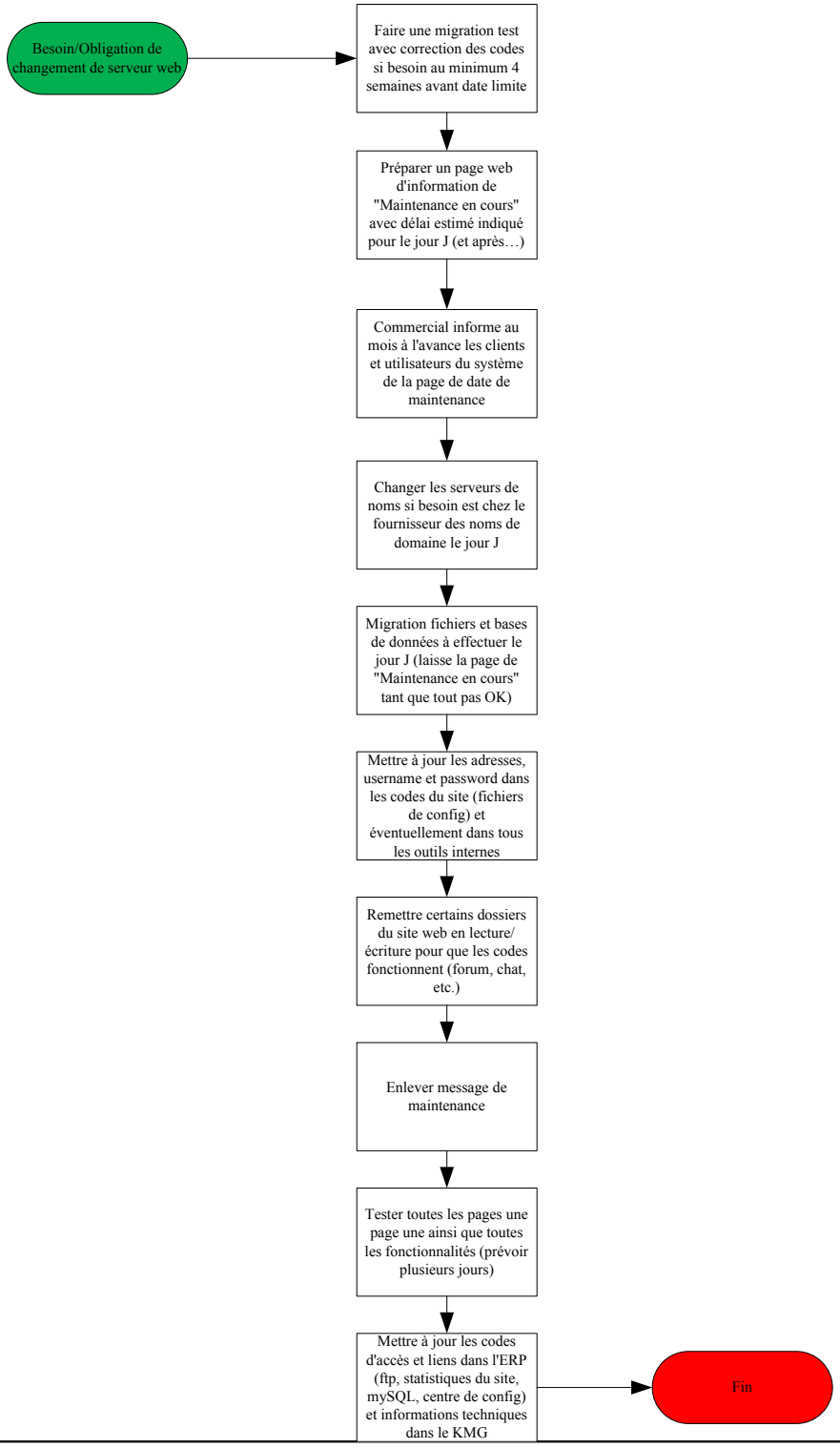
All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Phase

Informatique


Besoin/Obligation de changement de serveur web
Faire une migration test avec correction des codes si besoin au minimum 4 semaines avant date limite
Préparer un page web d'information de "Maintenance en cours" avec délai estimé indiqué pour le jour J (et après…)
Commercial informe au mois à l'avance les clients et utilisateurs du système de la page de date de maintenance
Changer les serveurs de noms si besoin est chez le fournisseur des noms de domaine le jour J
Migration fichiers et bases de données à effectuer le jour J (laisse la page de "Maintenance en cours" tant que tout pas OK)
Mettre à jour les adresses, username et password dans les codes du site (fichiers de config) et éventuellement dans tous les outils internes
Remettre certains dossiers du site web en lecture/ écriture pour que les codes fonctionnent (forum, chat, etc.)
Enlever message de maintenance
Tester toutes les pages une page une ainsi que toutes les fonctionnalités (prévoir plusieurs jours)
Mettre à jour les codes d'accès et liens dans l'ERP (ftp, statistiques du site, mySQL, centre de config) et informations techniques dans le KMG
Fin

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Planifier sérieusement la migration du site web ayant une certain fréquentation journalière (significative) d'une TPE/PME utilisant un unique serveur ou en location chez un fournisseur

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Gérer la migration d'un serveur web comme un micro-projet et ainsi assurer une transition rapide et efficace de celui-ci sur un nouvelle technologie avec une indisponibilité minime.
Pour le client: Éviter une interruption de service non annoncée (ce qui serait une image de manque de professionnalisme et d'une lacune dans les processus de communication).

Valeur ajoutée:
Éviter la migration d'un site web au dernier moment et avoir ce dernier qui reste alors indisponible pendant plusieurs heures, jours voire semaines

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de l'obligation ou du souhait de changer de serveur web

Intrant(s):
Courriel; Lettre; Change request

Extrant(s):
NA

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Accès CRM

Intervenants:
Commercial (formation de vendeur); Assistant administratif (maîtrise des outils bureautiques standards); Mandants/Clients; Technicien IT (diplômé ou certifié en IT)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- Nombre d'erreurs lors de chaque migration
- MDT

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

GESTION DES ANOMALIES QUALITÉ

Niveau confidentialité: Interne/Client

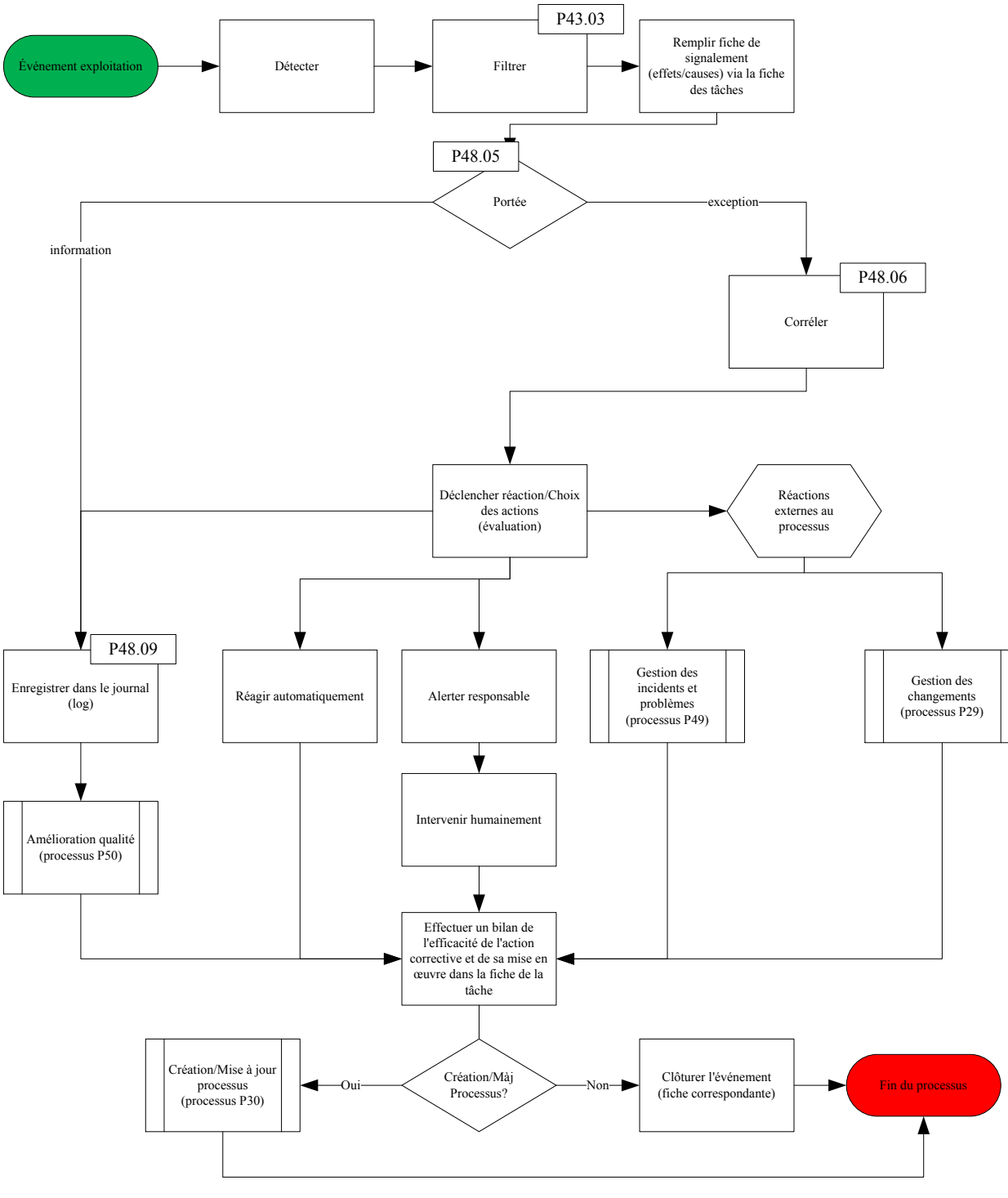
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

Qualité



Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Un des points névralgiques de la normes ISO 9001 est l'exigence d'une gestion professionnelle donc standardisée des anomalies qualité (non conformités)

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Garantir une amélioration régulière de la qualité interne et des services fournis aux clients en traitant professionnellement les anomalies qualité.
Pour le client: Des services fiables (robustes), standardisés, responsables et sous contrôle dont le fonctionnement et la gestion est formalisée et explicite.

Valeur ajoutée:
Être capable d'avoir une réactivité optimale en se référant au retour sur expérience, à la base de connaissances et à une estimation statistique des délais de correction ou encore pour faire de la prévention pro-active. Tous les processus sont directement impactés par la gestion des anomalies qualité.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Signalement d'une anomalie qualité (non-conformité, incident, accident, bug, etc.) ou acte de prévention (pro-active) d'une anomalie

Intrant(s):
Courriel; Lettre; Change request; Fiche de tâche

Extrant(s):
Fiche de tâche complétée; Mise à jour processus; Nouveau processus

Description des actions/opérations identifiées:
- 48.03: Le filtrage consiste à définir si l'anomalie doit être traitée ou non (par exemple si un client est encore sous contrat garantie ou pas ou encore si le produit en question est devenu obsolète et que cela ne vaut plus la peine d'y consacrer du temps)
- 48.05: La portée consiste à identifier le nombre de personnes affectées ou potentiellement affectées par l'anomalie et si celle-ci n'est que interne ou également externe
- 48.06: Le but est d'identifier si l'anomalie directement liée déjà à d'autres anomalies non encore traitées et le cas échéant d'indiquer lesquelles

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Accès QMS; Accès CRM; Accès GED

Intervenants:
Responsable Qualité (formation d'ingénieur qualité); Clients/Mandants; Commercial (formation de vendeur); Techniciens (formés sur les différents outils internes)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

Niveau confidentialité: Interne/Client

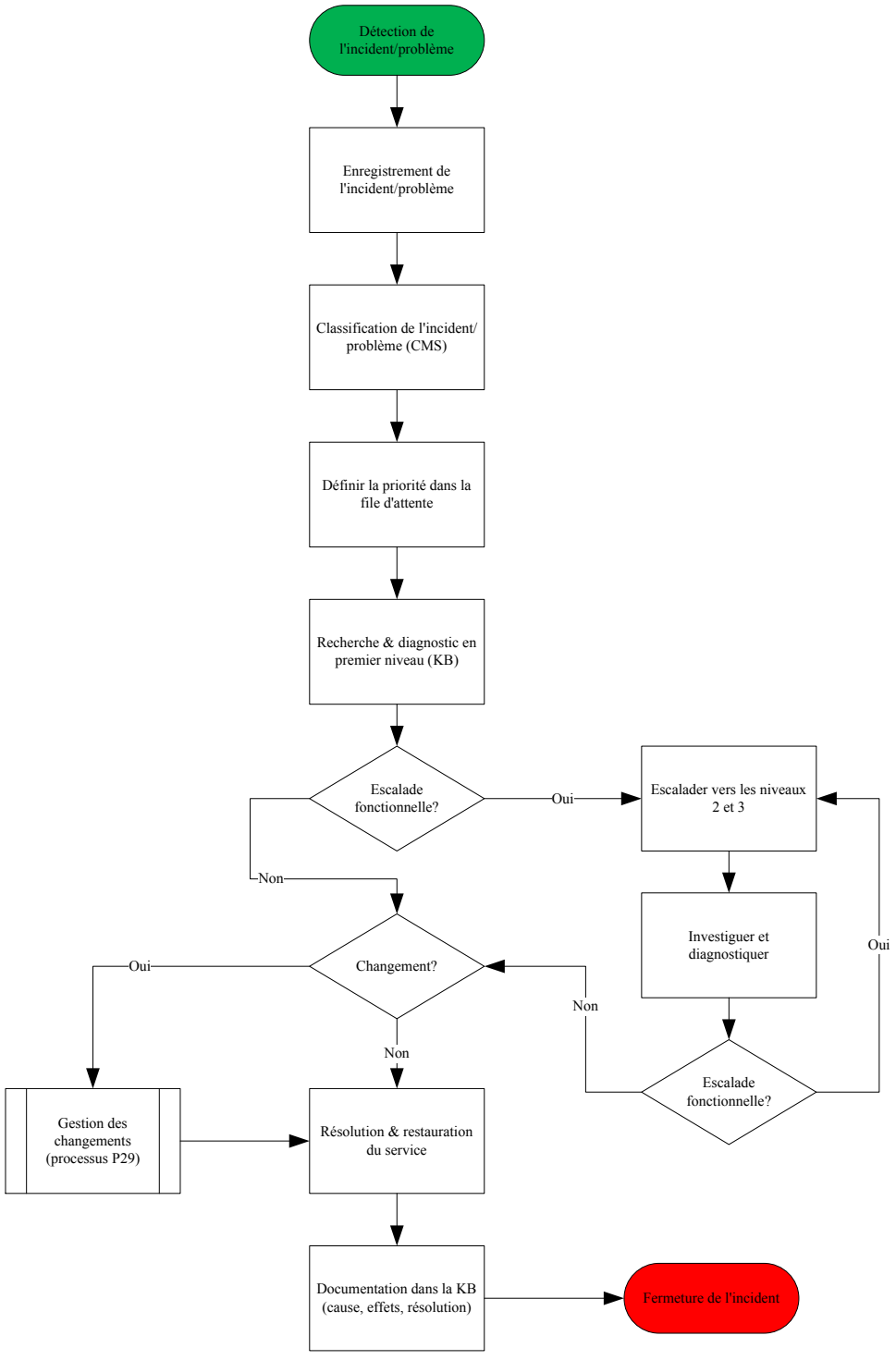
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

Qualité



Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Un des points névralgiques de la normes ISO 9001 est aussi l'exigence d'une gestion professionnelle donc standardisée des incidents et problèmes qui diffèrent des anomalies par le fait qu'ils ne sont pas encore ou ne seront jamais liés à des processus ou des check-list (et donc ne sont pas dans l'écosystème du contrôle qualité)

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Garantir une amélioration régulière de la qualité interne et des services fournis aux clients en traitant professionnellement les incidents et problèmes qualité.
Pour le client: Des services fiables (robustes), standardisés, responsables et sous contrôle dont le fonctionnement et la gestion est formalisée et explicite.

Valeur ajoutée:
Être capable d'avoir une réactivité optimale en se référant au retour sur expérience, à la base de connaissances (KB) et à une estimation statistique des délais de correction ou encore pour faire de la prévention pro-active. Tous les processus sont directement impactés par la gestion des incidents et problèmes.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Signalement d'un incident ou d'un problème ou acte de prévention (pro-active) d'un accident/problème

Intrant(s):
Courriel; Lettre; Change request; Fiche de tâche

Extrant(s):
Fiche de tâche complétée; Mise à jour processus; Nouveau processus

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Accès QMS; Accès CRM; Accès GED

Intervenants:
Responsable Qualité (formation d'ingénieur qualité); Clients/Mandants; Commerciaux (formations de vendeurs); Techniciens (diplômés ou formés); Représentant du personnel

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

Niveau confidentialité: Interne/Client

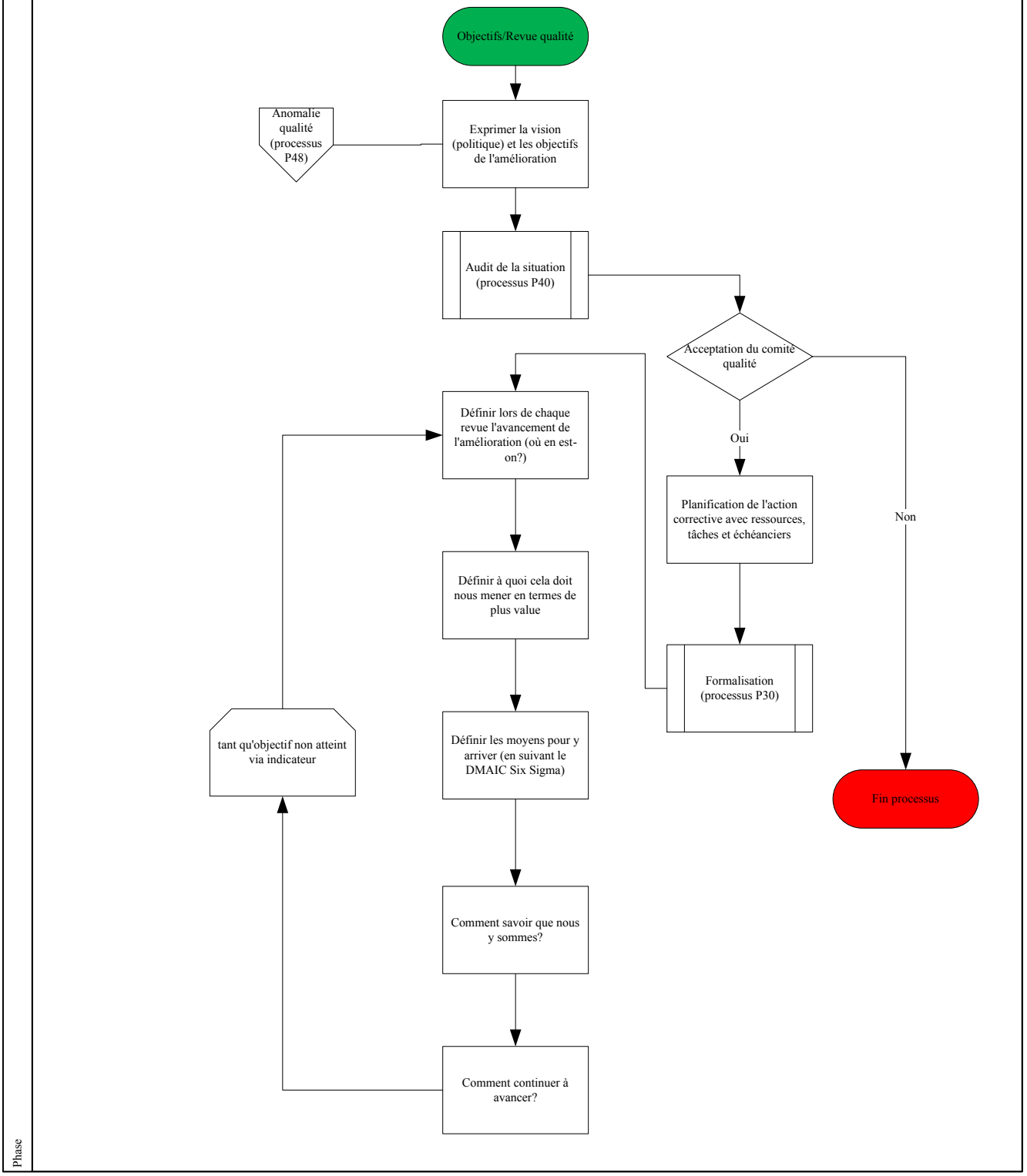
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Qualité


Objectifs/Revue qualité
Anomalie qualité (processus P48)
Exprimer la vision (politique) et les objectifs de l'amélioration
Audit de la situation (processus P40)
Acceptation du comité qualité
Oui
Non
Définir lors de chaque revue l'avancement de l'amélioration (où en est-on?)
Planification de l'action corrective avec ressources, tâches et échéanciers
Définir à quoi cela doit nous mener en termes de plus value
Formalisation (processus P30)
tant qu'objectif non atteint via indicateur
Définir les moyens pour y arriver (en suivant le DMAIC Six Sigma)
Fin processus
Comment savoir que nous y sommes?
Comment continuer à avancer?
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Processus recommandé par la norme ISO 9001:2008 dans le cadre des revues annuelles de l'amélioration qualité ou lors du signalement d'anomalies ou de non conformités préventives (relatives aux processus P48)

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir une politique claire des objectifs qualité et du traitement des actions préventives et de leur mise en place.
Pour le client: Possibilité de consulter notre méthode de suivi de l'amélioration qualité

Valeur ajoutée:
Être capable d'avoir une réactivité optimale en se référant au retour sur expérience, à la base de connaissances (KB) et à une estimation statistique des délais de correction ou encore pour faire de la prévention pro-active. Tous les processus sont directement impactés par la gestion des incidents et problèmes.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Réunion annuelle ou lors du signalement d'un action préventive

Intrant(s):
Courriel; Lettre; Change request; Fiche de tâche; Rendez-vous agenda

Extrant(s):
Rapport d'audit (conformément à processus P40); Fiche de tâche complétée (pour l'action préventive)

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel d'agenda; Accès QMS; Accès GED

Intervenants:
Responsable Qualité (formation d'ingénieur qualité); Direction (compétences managériales); Responsables d'équipes techniques; Représentant du personnel; Commerciaux (formations de vendeur)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

GESTION DU CATALOGUE DE SERVICES

Niveau confidentialité: Interne/Client

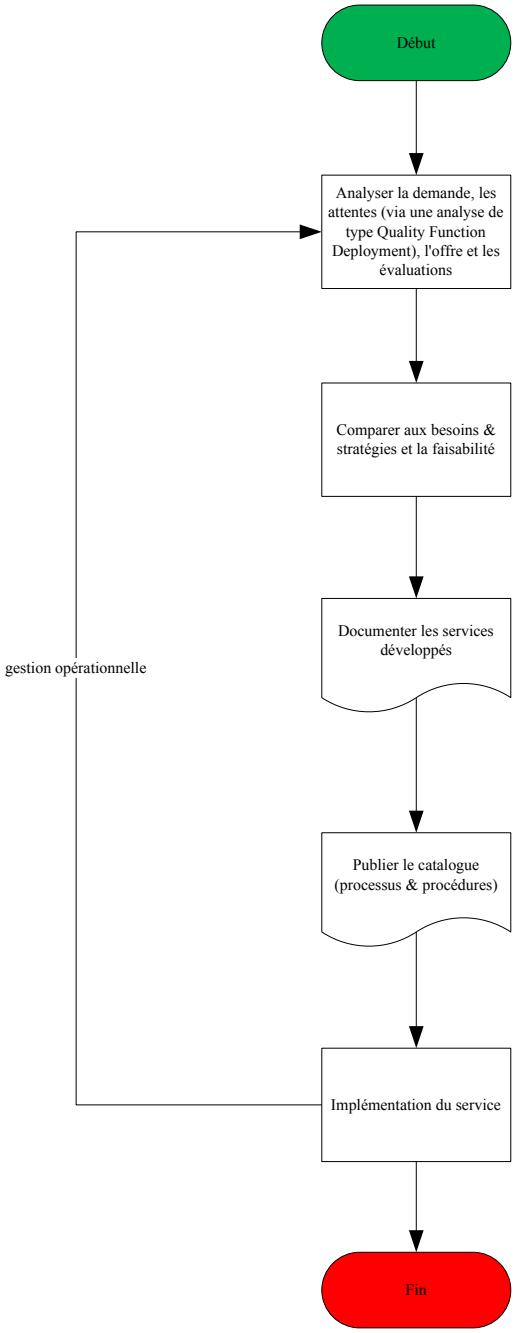
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable Marketing


Début
Analyser la demande, les attentes (via une analyse de type Quality Function Deployment), l'offre et les évaluations
Comparer aux besoins & stratégies et la faisabilité
Documenter les services développés
gestion opérationnelle
Publier le catalogue (processus & procédures)
Implémentation du service
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Processus recommandé par la norme ISO 9001 pour avoir une procédure claire de définition et description des services (et produits) fournis et des processus y relatifs

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir une définition et un catalogue clair pour que tous les commerciaux, collaborateurs et clients sachent quels sont les services fournis, ceux qui le seront et ceux qui ne le sont plus avec des descriptions et processus suffisants relatif à la gestion de chaque service.
Pour le client: Éviter de fournir tout et n'importe quoi comme service dont la qualité et la maîtrise sont à la limite de l'acceptable.

Valeur ajoutée:
S'assurer que les clients (ou prospects) ainsi que les collaborateurs internes ont une vision claire et détaillée des services fournis

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors du développement ou du souhait du développement de nouveaux services ou produits ou également lors de la mise à jour ou du retrait de services ou produits existants

Intrant(s):
Courriel; Change request; Fiche de tâche

Extrant(s):
Catalogue; Processus

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès QMS; Accès GED

Intervenants:
Responsable R&D (PhD et formation/certification en gestion de projets); Commerciaux (formation de vendeur); Direction (compétences managériales); Responsable qualité (formation d'ingénieur qualité)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Catalogue (ici)

Niveau confidentialité: Interne/Client

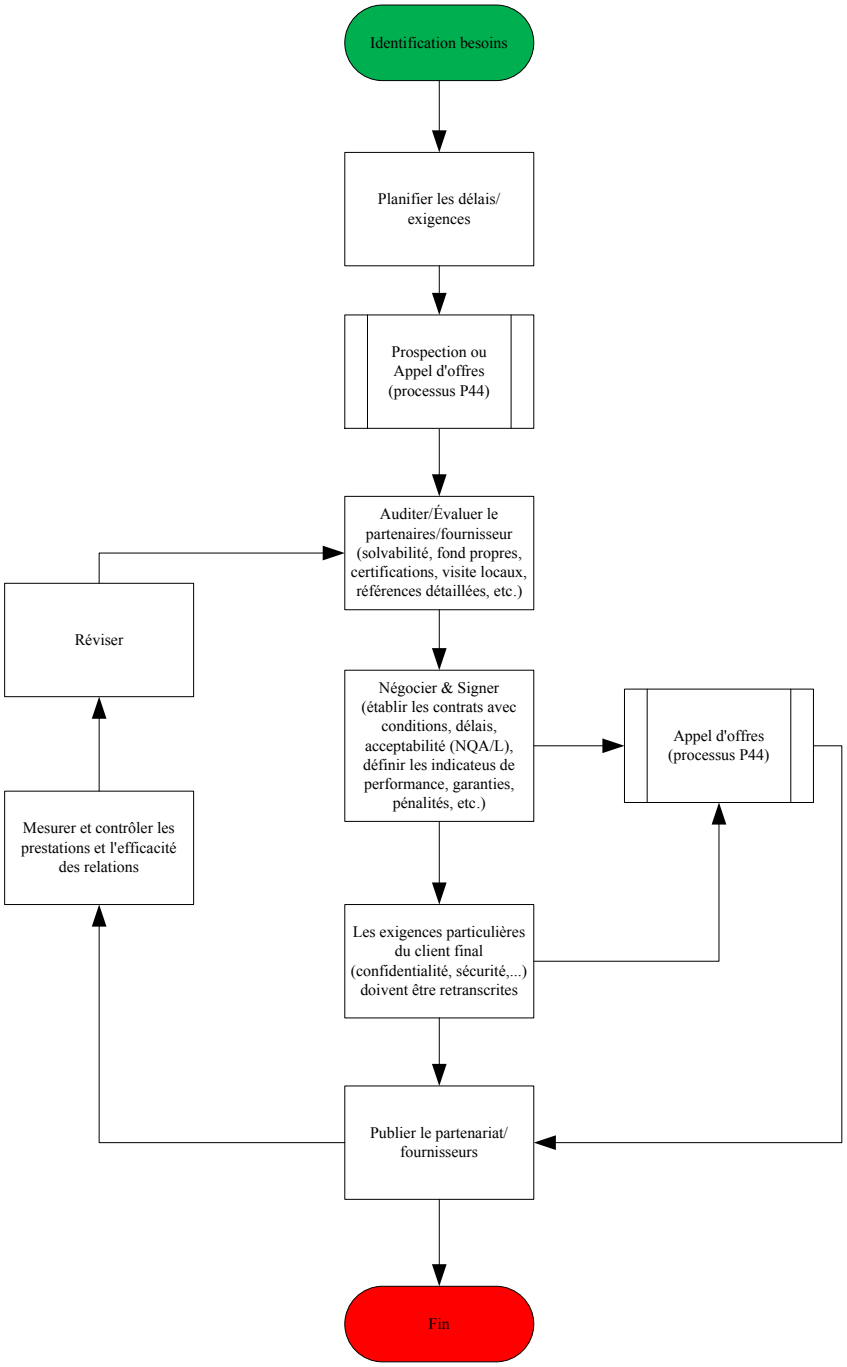
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

Responsable Logistique/Commercial/Partenaires


Identification besoins
Planifier les délais/ exigences
Prospection ou Appel d'offres (processus P44)
Auditer/Évaluer le partenaires/fournisseur (solvabilité, fond propres, certifications, visite locaux, références détaillées, etc.)
Réviser
Négocier & Signer (établir les contrats avec conditions, délais, acceptabilité (NQA/L), définir les indicateus de performance, garanties, pénalités, etc.)
Appel d'offres (processus P44)
Mesurer et contrôler les prestations et l'efficacité des relations
Les exigences particulières du client final (confidentialité, sécurité,...) doivent être retranscrites
Publier le partenariat/ fournisseurs
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 10015:1999	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Processus recommandé par les normes ISO 9001 et ISO 10015 pour le choix des fournisseurs ou prestataires de services dans le cas d'achats ou d'appels d'offres

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir un processus clairement défini dans le choix des fournisseurs d'achat ou de services, ce qui permet de s'assurer avec une plus grande probabilité d'avoir un bon produit/service par un prestataire sérieux et de qualité.
Pour le client: Lui proposer des solutions alternatives solides à nos services mais aussi s'assurer que les éléments constituants nos services et provenant de fournisseurs respectent la réglementation nationale ou internationale, l'éthique et des critères qualité élevés.

Valeur ajoutée:
Éviter des pièges classiques ou pouvoir rejeter facilement des prospecteurs un peu trop insistants sur la vente de leurs services

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors du besoin d'achat de matériel ou d'appel d'offre pour un projet ou service. Ce processus peut aussi s'enclencher afin de se soustraire de prospecteurs trop acharnés qui ne respecteraient pas ce processus

Intrant(s):
Courriel; Tâche

Extrant(s):
Produit/Service; Facture; Contrats; Conditions générales; Conditions particulières

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès CRM; Accès ERP; Accès GED

Intervenants:
Responsable Logistique (diplômé en logistique); Responsable Commercial (formation de vendeur); Demandeur (client ou collaborateur)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
Voir à toujours comparer au moins trois offres/prestataires ou fournisseurs différents

Annexe(s):
Change request (ici)

Niveau confidentialité: Interne/Client

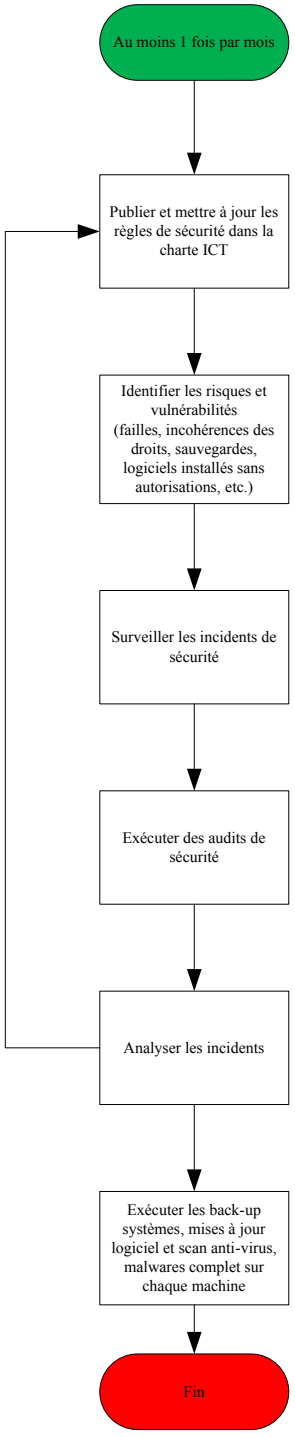
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Informatique


Au moins 1 fois par mois
Publier et mettre à jour les règles de sécurité dans la charte ICT
Identifier les risques et vulnérabilités (failles, incohérences des droits, sauvegardes, logiciels installés sans autorisations, etc.)
Surveiller les incidents de sécurité
Exécuter des audits de sécurité
Analyser les incidents
Exécuter les back-up systèmes, mises à jour logiciel et scan anti-virus, malwares complet sur chaque machine
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO/CEI 27000:2005	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus s'adresse aux toutes petites organisations n'ayant d'informaticiens à plein temps et qui souhaitent avoir un guide dans le cadre de la maintenance préventive de leur système informatique et conformément à une des exigences de la norme ISO/CEI 27000:2005

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Éviter des pertes de données ou des infections des données ou logiciels de l'ordinateur de par sa mauvaise utilisation ou de l'oubli de faire les sauvegardes.
Pour le client:

Valeur ajoutée:
Éviter des pièges classiques ou pouvoir rejeter facilement des prospecteurs un peu trop insistants sur la vente de leurs services

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Chaque trimestre ou au pire normalement chaque semestre

Intrant(s):
Alarme tâche récurrente

Extrant(s):
Compte rendu dans la fiche de tâche

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie; Accès ERP

Intervenants:
Responsable Informatique (diplômé en IT); Spécialiste sécurité externe mandaté (diplômé en IT); Techniciens informatiques (certification IT)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
S'assurer que les employés n'ont pas les droits administrateurs sur leurs machines

Annexe(s):
Aucune annexe

Niveau confidentialité: Interne/Client

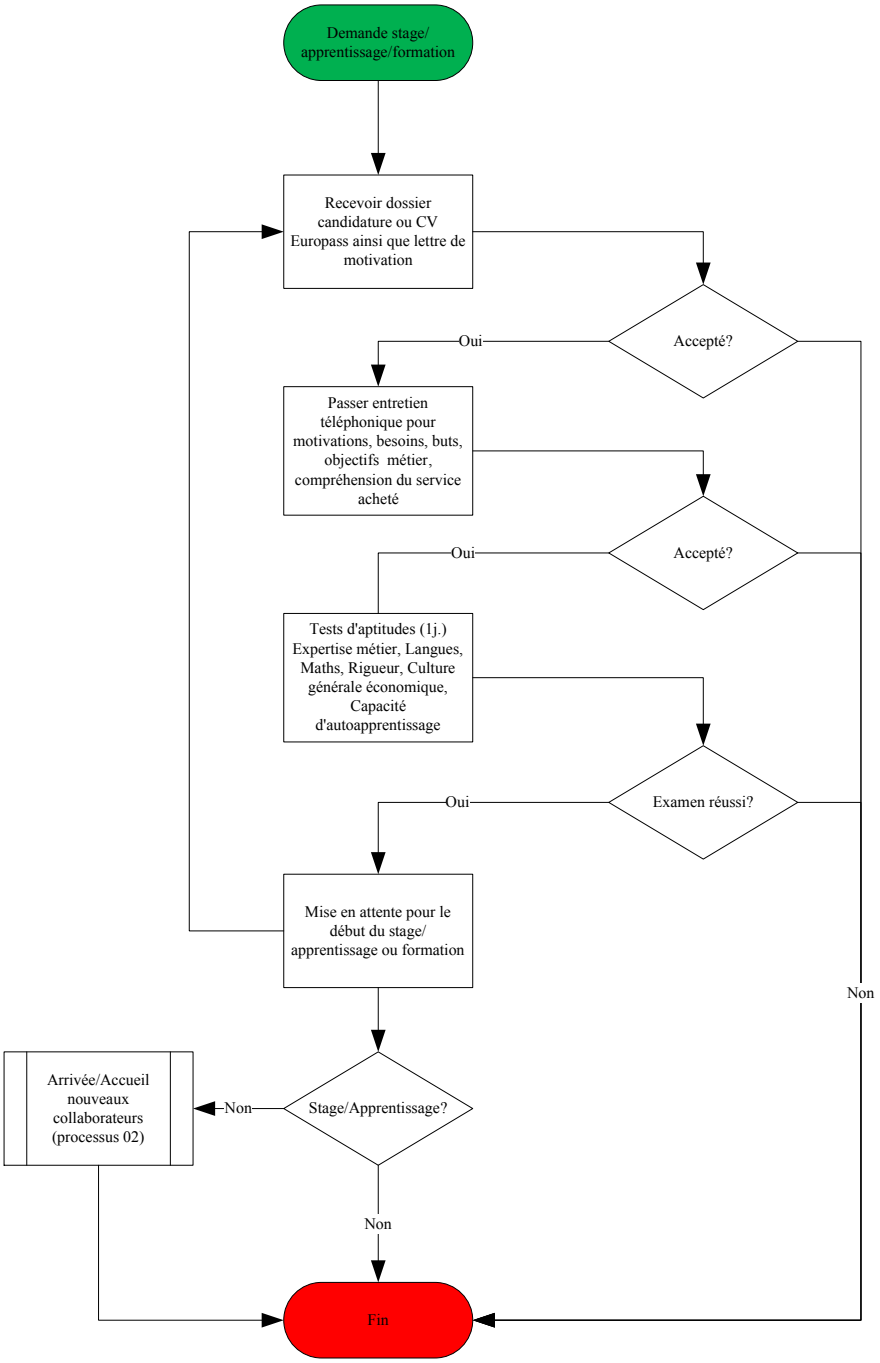
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

Ressources Humaines/Responsable Formation



Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 1015:1999 | EDUQUA:2004	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus a pour objectif principal d'être en conformité avec le standard eduQua:2004 et des normes AFNOR relatives à la formation continue pour garantir une cohérence et un retour sur investissement significatif de la formation

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
S'assurer que les personnes ayant demandé à suivre une formation continue, un stage ou un apprentissage, ont les capacités intellectuelles ou physique pour le faire (ainsi que la motivation cela va de soit!)

Valeur ajoutée:
Éviter d'avoir des personnes trop faibles ou trop fortes dans les formations (principalement) et donc l'hétérogénéité des groupes

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors d'une demande de formation/stage ou apprentissage

Intrant(s):
Courriel; Téléphone; Lettre; Fax

Extrant(s):
Compte rendu par courriel

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie; Accès ERP; Agenda électronique

Intervenants:
Responsable RH (diplômé en ressources humaines); Responsable Formation (diplômé en ressources humaines); Candidat(s); Clients/ Mandants

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

DÉFINITION DES BESOINS EN FORMATION (ISO 10015:1999)

Niveau confidentialité: Interne/Client

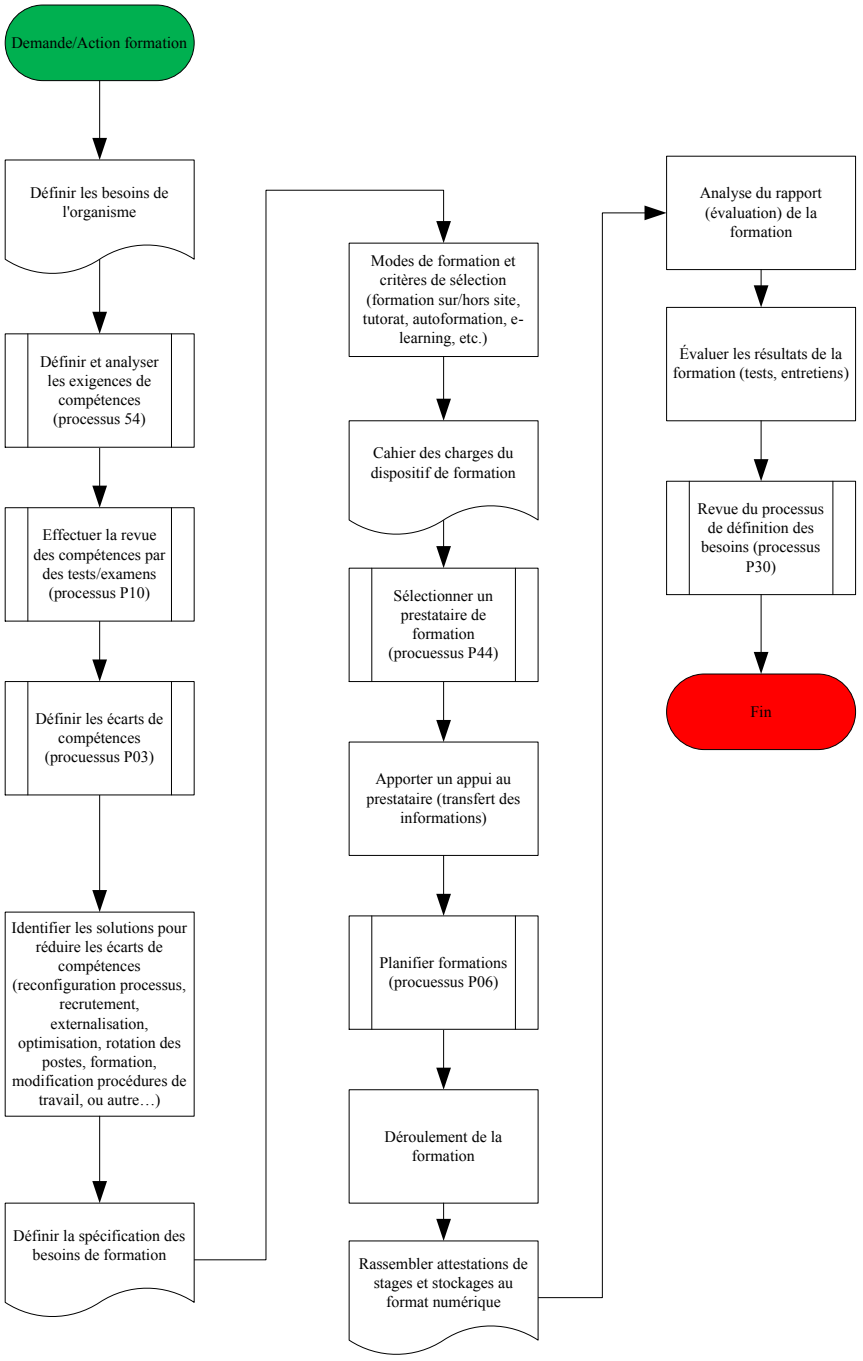
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

Ressources Humaines


Demande/Action formation
Définir les besoins de l'organisme
Définir et analyser les exigences de compétences (processus 54)
Effectuer la revue des compétences par des tests/examens (processus P10)
Définir les écarts de compétences (procuessus P03)
Identifier les solutions pour réduire les écarts de compétences (reconfiguration processus, recrutement, externalisation, optimisation, rotation des postes, formation, modification procédures de travail, ou autre…)
Définir la spécification des besoins de formation
Modes de formation et critères de sélection (formation sur/hors site, tutorat, autoformation, e-learning, etc.)
Cahier des charges du dispositif de formation
Sélectionner un prestataire de formation (procuessus P44)
Apporter un appui au prestataire (transfert des informations)
Planifier formations (procuessus P06)
Déroulement de la formation
Rassembler attestations de stages et stockages au format numérique
Analyse du rapport (évaluation) de la formation
Évaluer les résultats de la formation (tests, entretiens)
Revue du processus de définition des besoins (processus P30)
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 10015:1999	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus a pour objectif principal d'être en conformité avec la norme ISO 10015:1999 relative à la formation continue pour garantir une analyse standardisée des besoins en formation.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Garantir la niveau de qualité des ressources humaines utilisées par l'entreprise pour fabriquer ses produits et/ou services soit par maintien du capital des compétences déjà existantes, soit par acquisition de nouveaux savoirs permettant d'améliorer ou de développer les activités

Valeur ajoutée:
Éviter d'avoir des personnes trop faibles ou trop fortes dans les formations (principalement) et donc l'hétérogénéité des groupes

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Soit en fonction du planning pré établi soit à la demande (par exemple suite à une anomalie qualité constatée)

Intrant(s):
Courriel; Manuel qualité ISO 9001:2008 (obligation de formation)

Extrant(s):
Plan de formation; Attestations/Certificats/Diplômes de stages ou certificats; Fiches d'évaluation; Tests/Examens de connaissances

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie; Logiciel de traitement de texte; Accès ERP; Agenda électronique: Accès GED

Intervenants:
Responsable RH (diplômé en ressources humaines); Responsable Formation (diplômé en ressourches humaines); Responsable Qualité (formation d'ingénieur qualité)

Indicateurs:
- Ratios de personnes formées
- Indicateur d'accroissement de performance
- Jours formation par employé et par année
- Niveau de satisfaction des participants

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Modèle de programme de formation (ici); Modèle d'évaluation (ici); Modèle d'attestation (ici)

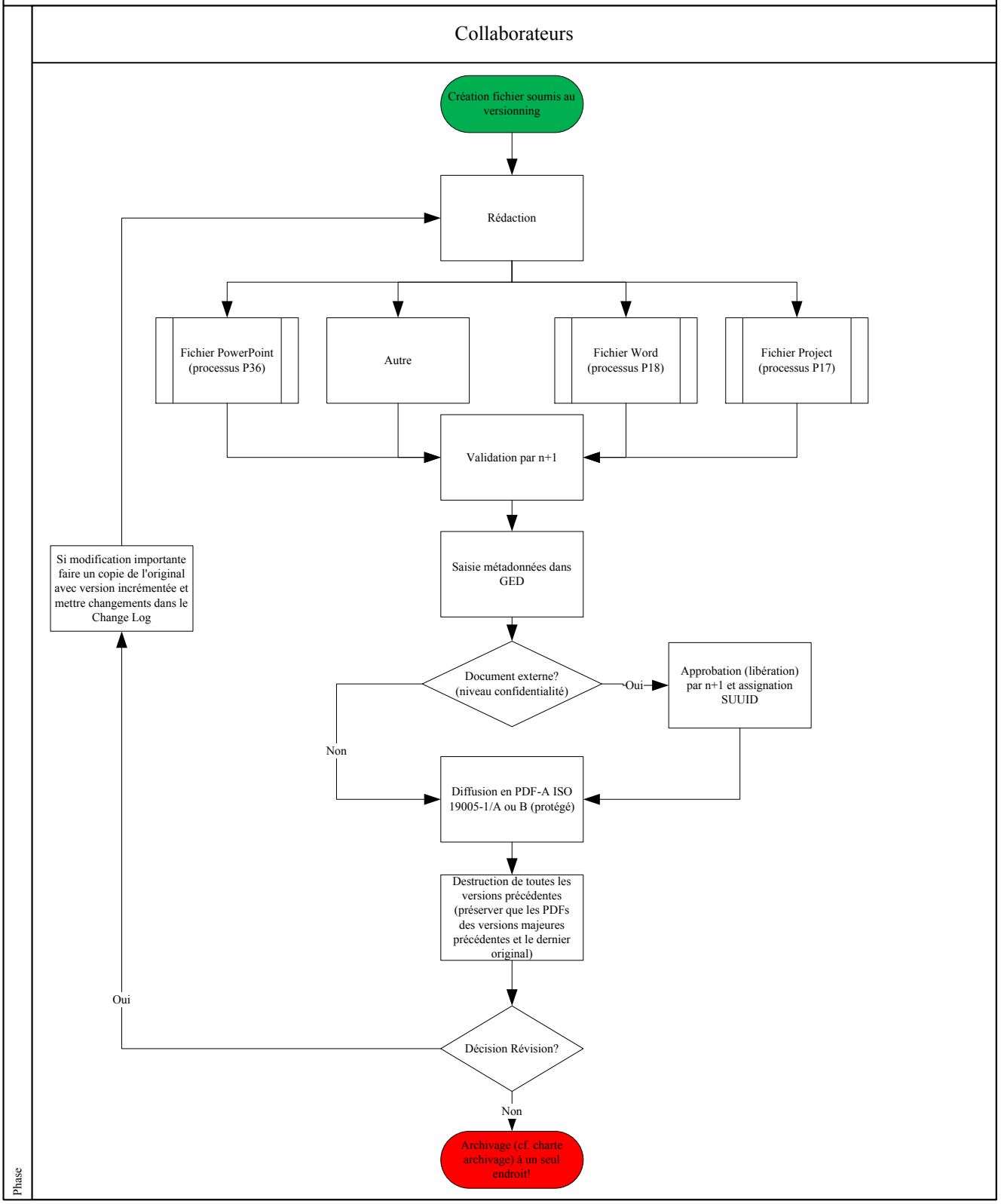
Niveau confidentialité: Externe

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)


Collaborateurs
Création fichier soumis au versionning
Rédaction
Fichier PowerPoint (processus P36)
Autre
Fichier Word (processus P18)
Fichier Project (processus P17)
Validation par n+1
Saisie métadonnées dans GED
Si modification importante faire un copie de l'original avec version incrémentée et mettre changements dans le Change Log
Document externe? (niveau confidentialité)
Oui
Approbation (libération) par n+1 et assignation SUUID
Non
Diffusion en PDF-A ISO 19005-1/A ou B (protégé)
Destruction de toutes les versions précédentes (préserver que les PDFs des versions majeures précédentes et le dernier original)
Oui
Décision Révision?
Non
Archivage (cf. charte archivage) à un seul endroit!
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 19005-1/A	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus a pour objectif principal d'avoir la gestion des fichiers en conformité avec la norme ISO 9001:2008

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Inciter un gestion cohérente, rationnelle et homogène de tous les fichiers chez chaque collaborateur de l'entreprise. Le responsable qualité peut auditer à tout moment n'importe quel collaborateur pour vérifier que son organisation et sa gestion des fichiers soit conforme à ce processus.

Valeur ajoutée:
Éviter les doublons, le mauvais nommage des fichiers, l'oubli de l'utilisation des identifiants uniques et surtout le travail à double. De nombreuses organisation ne gèrent que les fichiers textes et la gestion professionnelle des fichiers doit être conçu de façon à pouvoir s'applique à n'importe quel type de support

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
À chaque création ou modification de fichier

Intrant(s):
Fichier

Extrant(s):
Fichier; PDF/A

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Accès GED; Logiciel de messagerie; Logiciel d'édition du fichier concerné

Intervenants:
Tout collaborateur et leur supérieur hiérarchique; Destinatire des documents

Indicateurs:
- Nombre moyen de documents non conformes identifiés par année et par employé
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Charte Graphique et Document (ici); Charte d'Archivage (ici)

Niveau confidentialité: Interne/Client

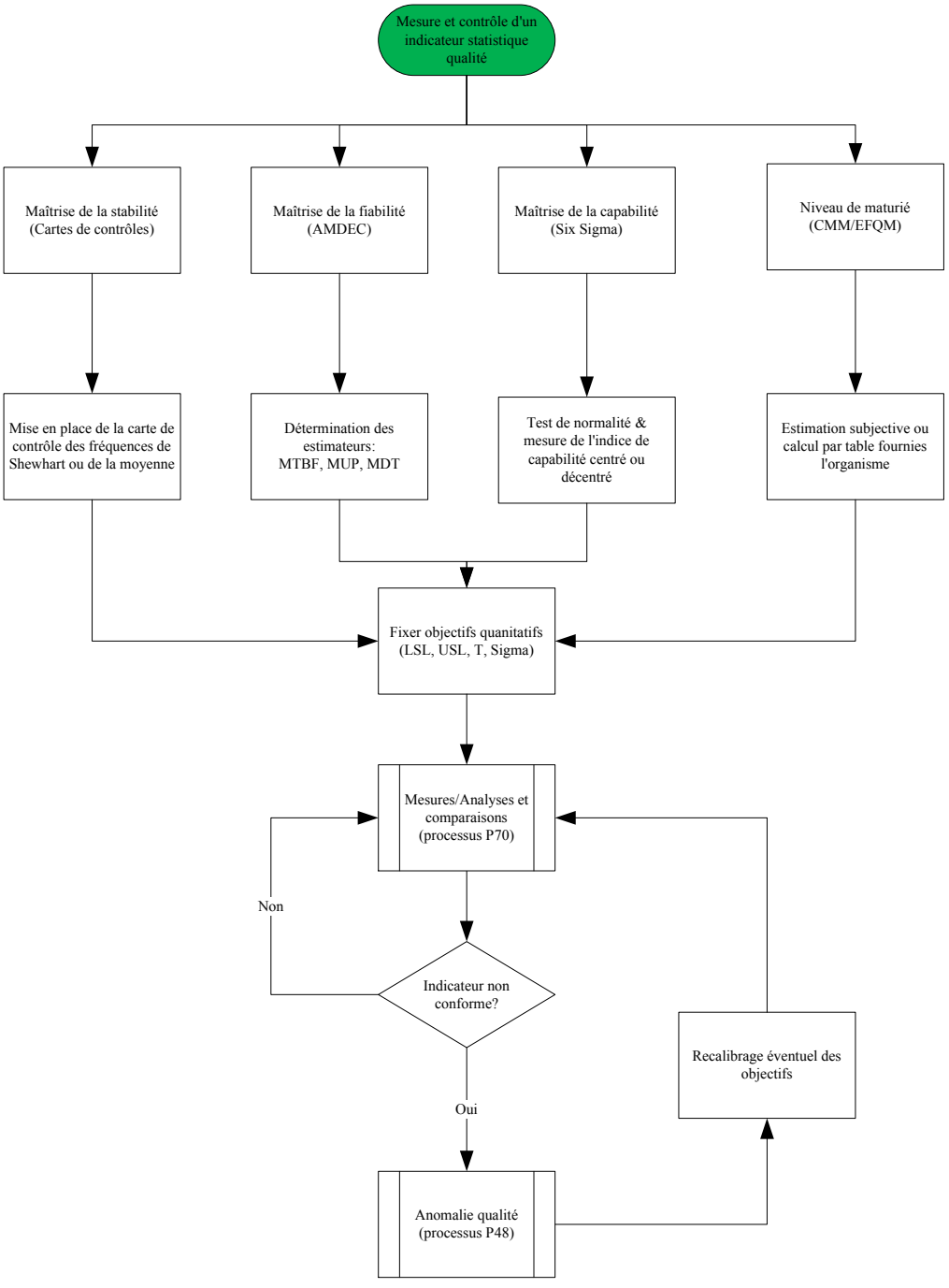
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable Qualité


Mesure et contrôle d'un indicateur statistique qualité
Maîtrise de la stabilité (Cartes de contrôles)
Maîtrise de la fiabilité (AMDEC)
Maîtrise de la capabilité (Six Sigma)
Niveau de maturié (CMM/EFQM)
Mise en place de la carte de contrôle des fréquences de Shewhart ou de la moyenne
Détermination des estimateurs: MTBF, MUP, MDT
Test de normalité & mesure de l'indice de capabilité centré ou décentré
Estimation subjective ou calcul par table fournies l'organisme
Fixer objectifs quanitatifs (LSL, USL, T, Sigma)
Mesures/Analyses et comparaisons (processus P70)
Non
Indicateur non conforme?
Recalibrage éventuel des objectifs
Oui
Anomalie qualité (processus P48)

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 10017:2003 | CMM | EFQM	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
De nombreuses normes et standards qualité exigent la mesure quantitative de la qualité soit par le biais d'indicateurs empiriques (sociétés de services) soit directement par des mesures (industrie). Le rôle de ce processus est donc d'identifier comment chaque information quantitative doit être traitée en fonction de son objectif: stabilité, fiabilité, capabilité, etc.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Appliquer des méthodes de mesures homogènes au sein de tous les départements et division de l'entreprise pour le traitement d'indicateurs quantitatifs

Valeur ajoutée:
Éviter un traitement hétérogène et artistique des informations quantitatives et des erreurs statistiques élémentaires

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Traitement ou mesure d'un indicateur statistique qualité

Intrant(s):
Données brutes (nombres)

Extrant(s):
Graphiques; Listes ou tableaux de contingences

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Accès GED; Accès QMS; Logiciel de statistiques; Tableur; Logiciel de traitement de texte; Appareils d'acquisition

Intervenants:
Responsable Qualité (formation d'ingénieur qualité)

Indicateurs:
- Pourcentage d'indicateurs dont le calcul est erroné par mois
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
Aucun norme n'exigeant à ce jour de faire des projections sur plusieurs semaines ou mois, nous avons omis les techniques d'analyses prévisionnelles

Annexe(s):
Aucune annexe

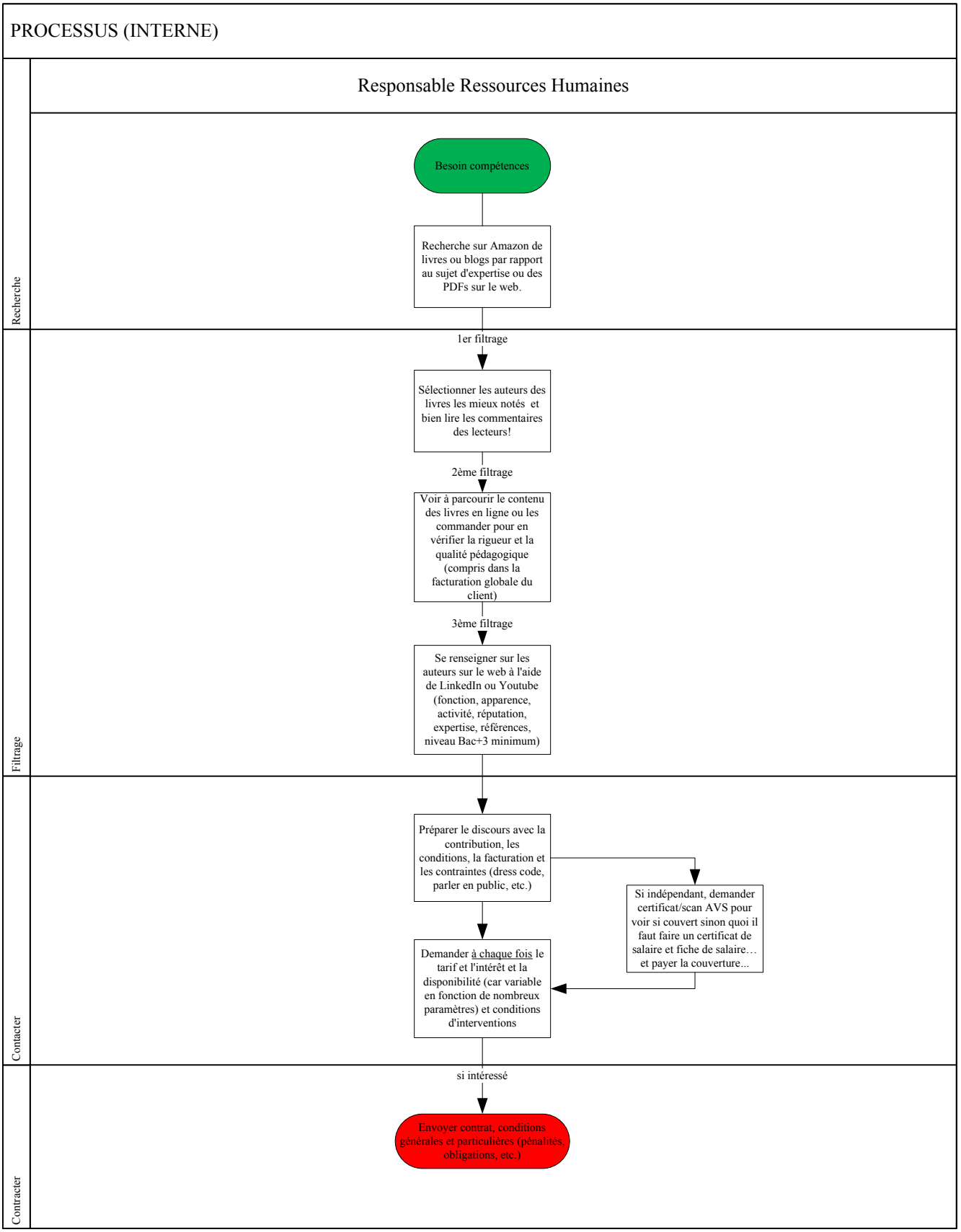
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Responsable Ressources Humaines
Recherche
Besoin compétences
Recherche sur Amazon de livres ou blogs par rapport au sujet d'expertise ou des PDFs sur le web.
Filtrage
1er filtrage
Sélectionner les auteurs des livres les mieux notés et bien lire les commentaires des lecteurs!
2ème filtrage
Voir à parcourir le contenu des livres en ligne ou les commander pour en vérifier la rigueur et la qualité pédagogique (compris dans la facturation globale du client)
3ème filtrage
Se renseigner sur les auteurs sur le web à l'aide de LinkedIn ou Youtube (fonction, apparence, activité, réputation, expertise, références, niveau Bac+3 minimum)
Contacter
Préparer le discours avec la contribution, les conditions, la facturation et les contraintes (dress code, parler en public, etc.)
Si indépendant, demander certificat/scan AVS pour voir si couvert sinon quoi il faut faire un certificat de salaire et fiche de salaire… et payer la couverture...
Demander à chaque fois le tarif et l'intérêt et la disponibilité (car variable en fonction de nombreux paramètres) et conditions d'interventions
Contracter
si intéressé
Envoyer contrat, conditions générales et particulières (pénalités, obligations, etc.)

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Il est fréquent qu'une organisation doive faire appel à des consultants spécialisés pour certains travaux ponctuels. Ce processus à pour rôle de donner quelques pistes pour s'assurer une collaboration avec les meilleurs et éviter ainsi des surprises désagréables.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Choisir le meilleur ou un des meilleurs consultants du marché pour s'assurer d'avoir des conseils corrects ainsi qu'un résultat fonctionnel pour l'intervention (et non un bricolage)

Valeur ajoutée:
Éviter de se retrouver avec des consultants juniors ou des charlatans ou des seniors mais qui travaillent comme des cochons.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Besoin interne d'expertise métier non disponible et très ponctuelle

Intrant(s):
Tâche via ERP

Extrant(s):
Contrat; Condition Générales; Conditions Particulières

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès GED; Accès ERP

Intervenants:
Responsable RH (formation en ressources humaines); Collaborateur ayant fait la demande d'un spécialiste externe

Indicateurs:
- Nombre de consultants insatisfaisants sur nombre de consultants sous contrait depuis l'existence de l'entreprise
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Avant de contacter le consultant, préparer un cahier des charges propre en ordre pour qu'il puisse se faire une idée de l'intervention
- Les consultants renommés exigent souvent d'avoir un bureau isolé pour pouvoir réfléchir ou faire les manipulations exigées. Prévoir ce qu'il faut dès lors pour bien les accueillir.
- Éventuellement s'assurer de leur style de communication (diplomatie, empathie, etc.)

Annexe(s):
Contrat (ici); Conditions Générales (ici); Conditions Particulières (ici); Modèle Cahier des charges (ici)

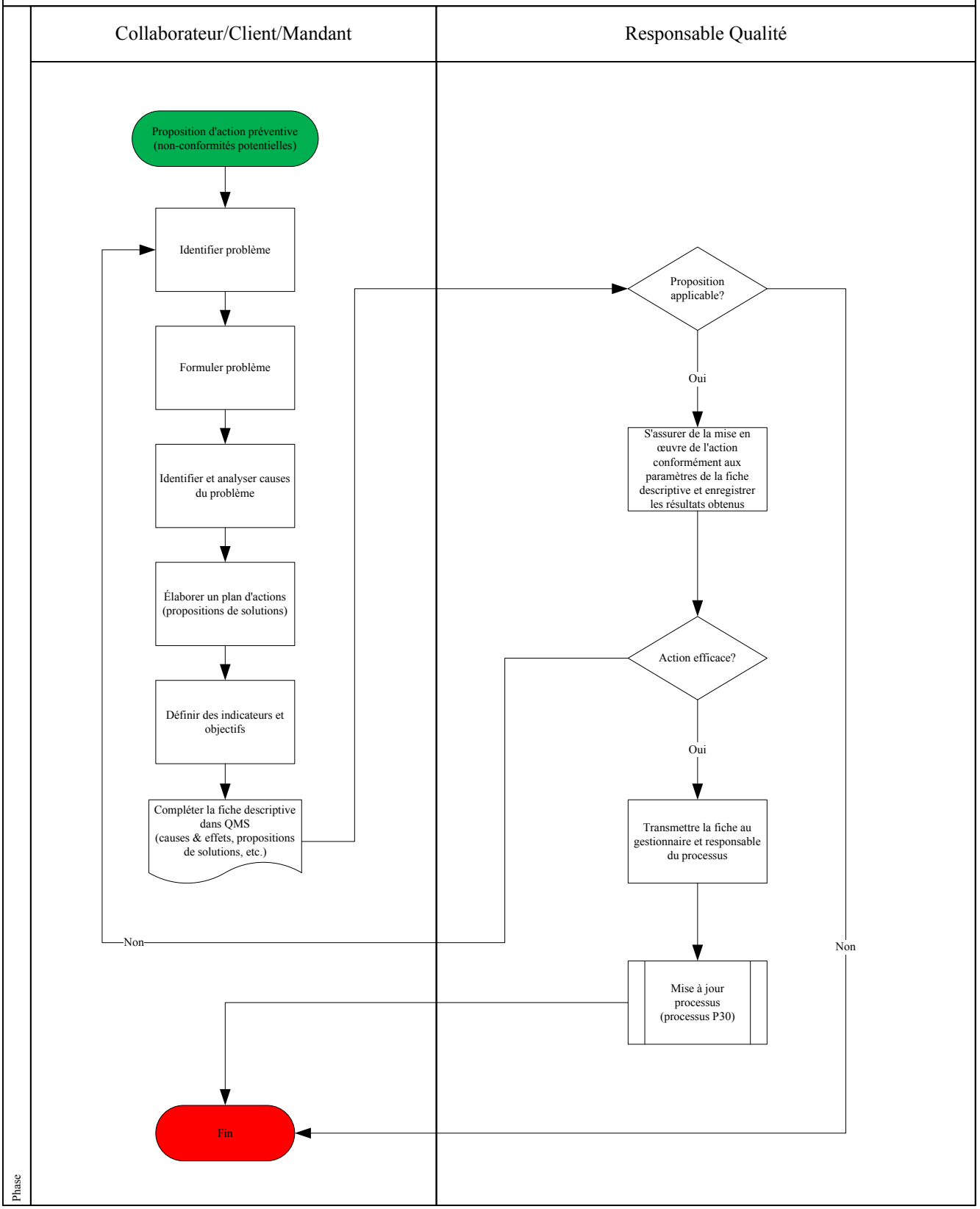
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)


Collaborateur/Client/Mandant
Responsable Qualité
Proposition d'action préventive (non-conformités potentielles)
Identifier problème
Formuler problème
Identifier et analyser causes du problème
Élaborer un plan d'actions (propositions de solutions)
Définir des indicateurs et objectifs
Compléter la fiche descriptive dans QMS (causes & effets, propositions de solutions, etc.)
Proposition applicable?
Oui
S'assurer de la mise en œuvre de l'action conformément aux paramètres de la fiche descriptive et enregistrer les résultats obtenus
Action efficace?
Oui
Transmettre la fiche au gestionnaire et responsable du processus
Mise à jour processus (processus P30)
Non
Non
Fin
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus exigé par la norme ISO 9001 permet de communiquer à l'ensemble des acteurs internes (collaborateurs/employés) et clients comment seront traités leurs signalements d'actions préventives ou proposition d'améliorations (quel que soit le domaine d'application).

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Inciter et motiver tous les acteurs directs ou indirects d'une organisation à prendre part à l'amélioration de sa qualité et de son évolution.
Pour le client: Éviter que ce soit le client qui découvre les problèmes (ce qui serait une preuve de négligence) ou propose des améliorations (ce qui serait une preuve de manque d'innovation).

Valeur ajoutée:
Rappeler à tout le monde qu'on doit être à l'écoute de toutes les idées et propositions et de les prendre sérieusement en compte avec un suivi professionnel et transparent

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de chaque proposition d'action préventive ou d'amélioration

Intrant(s):
Tâche dans QMS

Extrant(s):
Processus

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès GED; Accès ERP; Accès QMS

Intervenants:
Responsable Qualité (formation ingénieur qualité); Collaborateur(s); Clients/Mandants

Indicateurs:
- Nombre de proposition moyen par année et par collaborateur
- Proportion de proposition rejetées
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Informer régulièrement la personne à l'origine de la proposition de l'avancement du traitement ou avoir un système de suivi automatique (accès à une page spéciale)

Annexe(s):
Modèle processus (ici)

Niveau confidentialité: Interne/Client

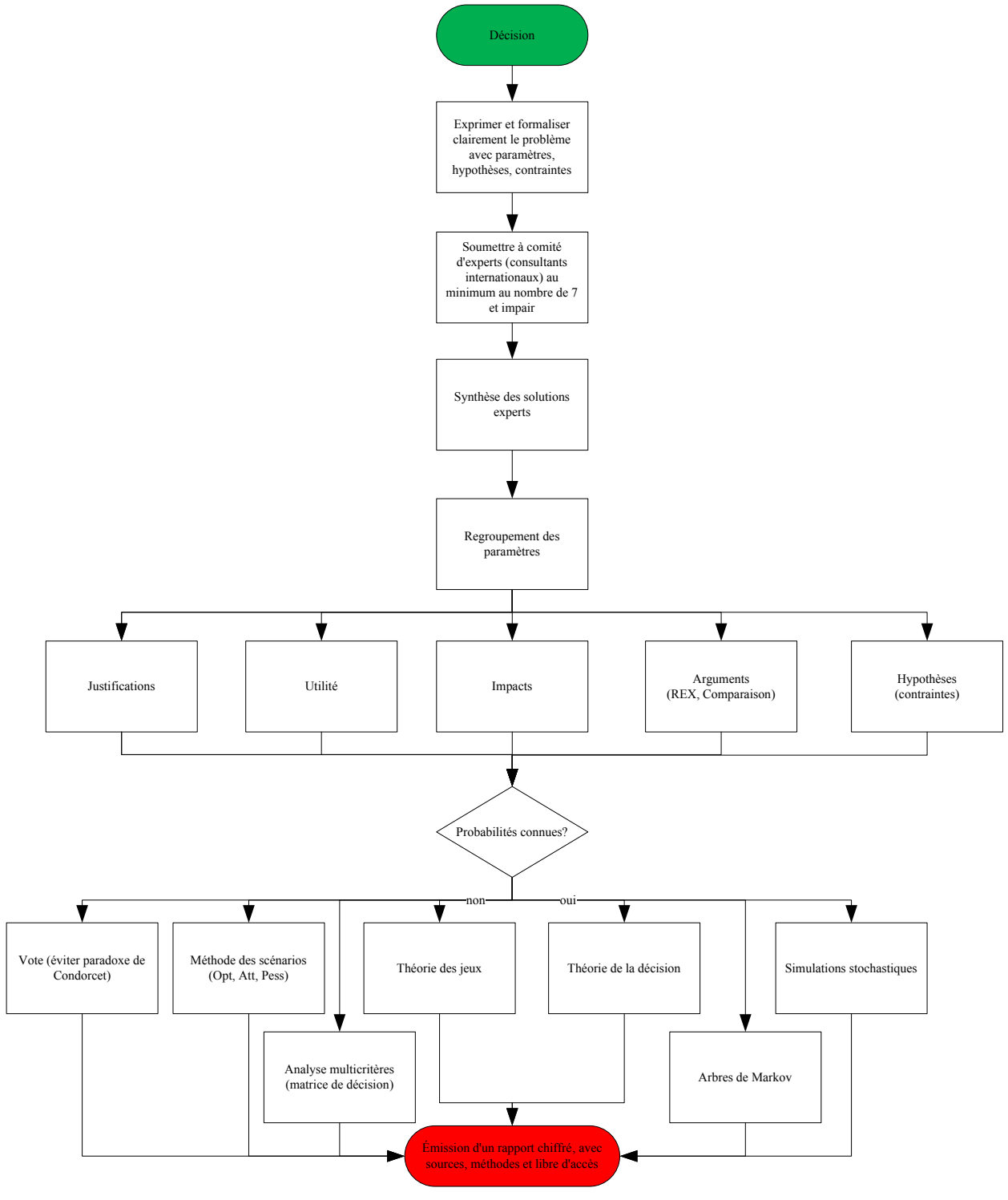
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Comité décisionnel



Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 31010:2009	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus est inspiré de la norme ISO 31000:2009 et peut ou doit servir de guide dans le cadre de décision stratégiques et critiques pour une organisation. Ce processus s'applique plutôt pour les décision qui dont le budget avoisine au minimum les 20 à 30 millions d'euros.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Rappel des techniques qualitatives ou quantitatives dans le cadre de la prise de décisions.
Pour le client: Présenter les techniques décisionnelles utilisées et justifier certaines décisions.

Valeur ajoutée:
Prendre les décisions ayant l'utilité/bénéfice espéré le plus grand

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de chaque décision stratégique ou critique à prendre

Intrant(s):
Invitation à réunion/séminaire

Extrant(s):
Procès verbal

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Tableaur; Accès GED; Accès ERP; Accès QMS; Outils informatisés d'aide à la décision

Intervenants:
Responsable Qualité (formation ingénieur qualité); Ingénieur décisionnel (diplômé en économie ou statistiques); Direction (compétences managériales); Acteurs divers de la décision

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Attention au paradoxe de Condorcet lors de votes à scrutin majoritaires!
- Lors de réunion stratégiques s'assurer que tous les téléphones portable sont éteints, qu'il n'y pas de micros ou autres
- Rappeler au début des réunions la confidentialité des informations

Annexe(s):
Modèle procès verbal (ici)

DÉPARTS COLLABORATEURS

Niveau confidentialité: Interne/Client

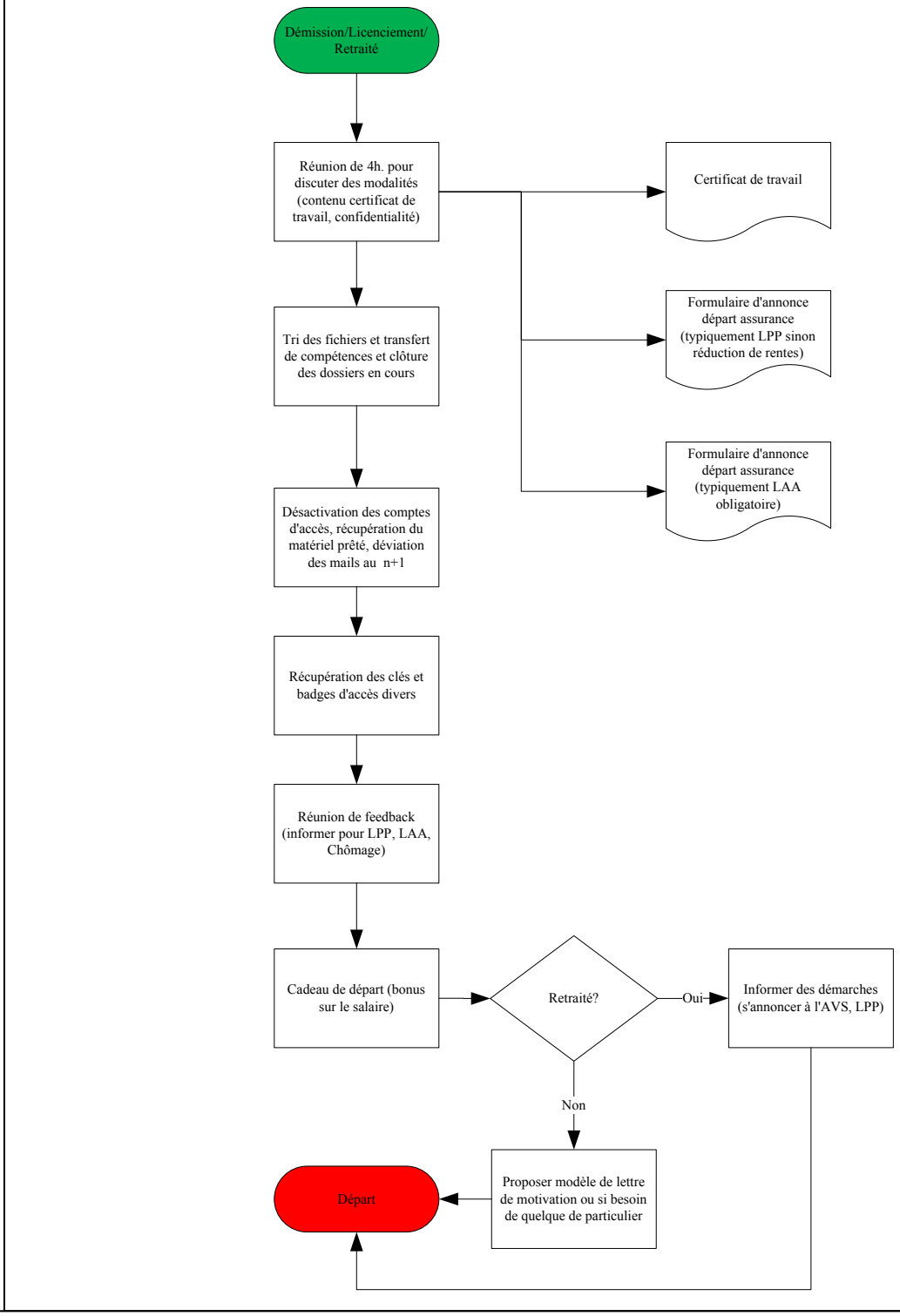
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Responsable Ressources Humaines


Démission/Licenciement/ Retraité
Réunion de 4h. pour discuter des modalités (contenu certificat de travail, confidentialité)
Certificat de travail
Formulaire d'annonce départ assurance (typiquement LPP sinon réduction de rentes)
Formulaire d'annonce départ assurance (typiquement LAA obligatoire)
Tri des fichiers et transfert de compétences et clôture des dossiers en cours
Désactivation des comptes d'accès, récupération du matériel prêté, déviation des mails au n+1
Récupération des clés et badges d'accès divers
Réunion de feedback (informer pour LPP, LAA, Chômage)
Cadeau de départ (bonus sur le salaire)
Retraité?
Oui
Informer des démarches (s'annoncer à l'AVS, LPP)
Non
Proposer modèle de lettre de motivation ou si besoin de quelque de particulier
Départ
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Le départ de collaborateurs (pour licenciement ou toute autre raison) est négligé par un grand nombre d'organisations. Il nous a semblé donc important de faire un processus afin d'avoir un traitement professionnel, respectueux et homogène des départs des collaborateurs.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir une organisation et un respect professionnel avec les collaborateurs jusqu'au terme de leur départ définitif.
Pour le client: Minimiser le turn-over.

Valeur ajoutée:
La réputation du bien faire!

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors du départ annoncé ou forcé d'un collaborateur (employé, stagiaire ou apprenti)

Intrant(s):
Courriel; Lettre

Extrant(s):
Certificat de travail

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès GED; Accès ERP

Intervenants:
Responsable RH (diplôme en ressources humaines); Direction (compétences managériales); Collaborateur partant; N+1 du collaborateur

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rappeler les clauses de confidentialité et de non-concurrence...

Annexe(s):
Modèle Certificat de travail (ici)

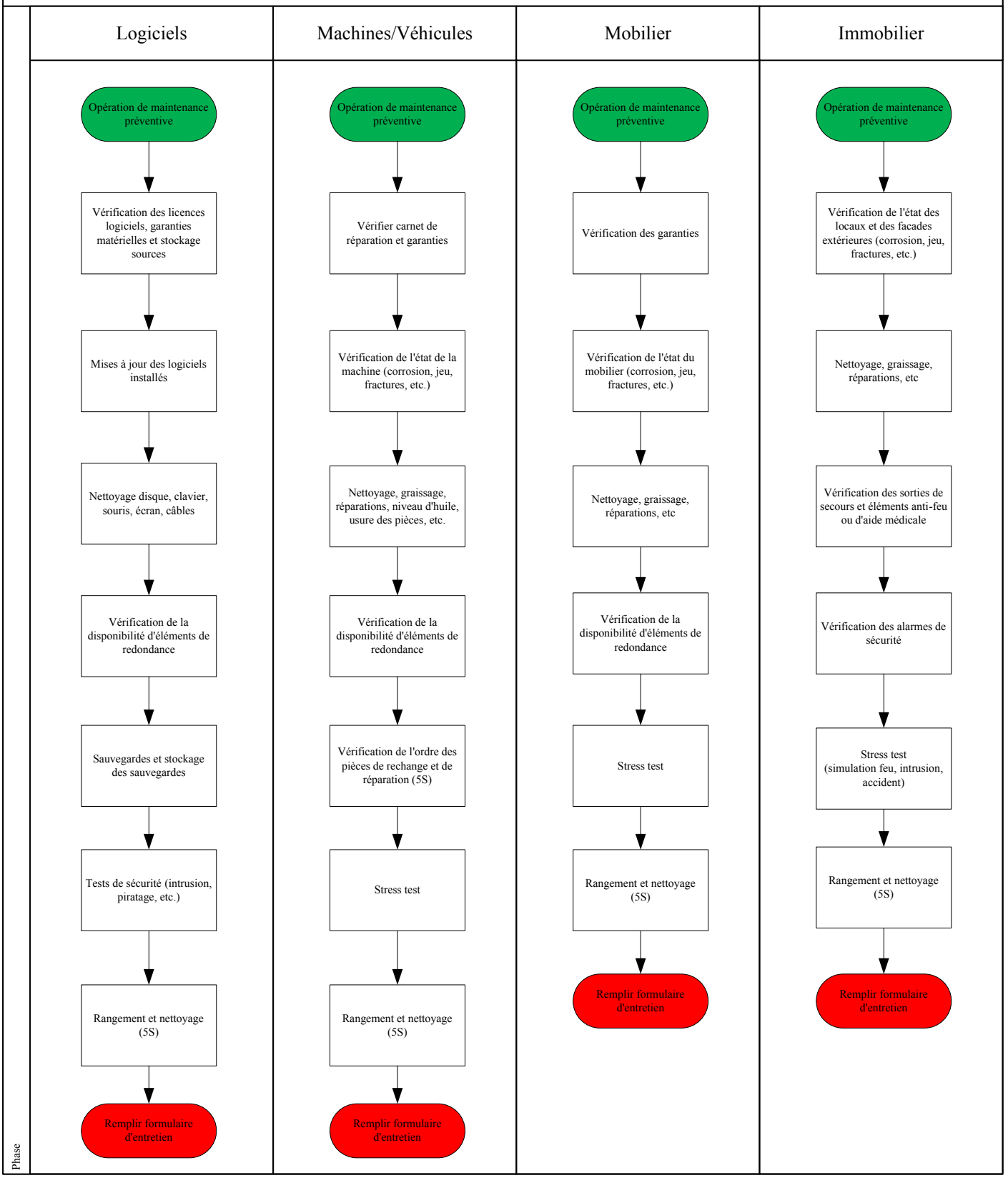
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Logiciels
Machines/Véhicules
Mobilier
Immobilier
Opération de maintenance préventive
Vérification des licences logiciels, garanties matérielles et stockage sources
Mises à jour des logiciels installés
Nettoyage disque, clavier, souris, écran, câbles
Vérification de la disponibilité d'éléments de redondance
Sauvegardes et stockage des sauvegardes
Tests de sécurité (intrusion, piratage, etc.)
Rangement et nettoyage (5S)
Remplir formulaire d'entretien
Vérifier carnet de réparation et garanties
Vérification de l'état de la machine (corrosion, jeu, fractures, etc.)
Nettoyage, graissage, réparations, niveau d'huile, usure des pièces, etc.
Vérification de la disponibilité d'éléments de redondance
Vérification de l'ordre des pièces de rechange et de réparation (5S)
Stress test
Rangement et nettoyage (5S)
Remplir formulaire d'entretien
Vérification des garanties
Vérification de l'état du mobilier (corrosion, jeu, fractures, etc.)
Nettoyage, graissage, réparations, etc
Vérification de la disponibilité d'éléments de redondance
Stress test
Rangement et nettoyage (5S)
Remplir formulaire d'entretien
Vérification de l'état des locaux et des facades extérieures (corrosion, jeu, fractures, etc.)
Nettoyage, graissage, réparations, etc
Vérification des sorties de secours et éléments anti-feu ou d'aide médicale
Vérification des alarmes de sécurité
Stress test (simulation feu, intrusion, accident)
Rangement et nettoyage (5S)
Remplir formulaire d'entretien
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Le rôle de ce processus est de rappeler les opérations de maintenance courantes à effectuer au sein d'une organisation/entreprise. Il serai par ailleurs nécessaire dans un future proche d'ajouter également une bande fonctionnelle pour la maintenance des être humains...

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Adopter un comportement pro-actif quant au vieillissement du matériel (informatique ou autre), du mobilier et de l'immobilier afin d'éviter la gestion par crise.
Pour le client: Éviter des retards ou interruptions dans les services au-delà d'un seuil prédéfini à l'aide d'opérations de maintenances préventives régulières.

Valeur ajoutée:
Anticiper les problèmes internes et pouvant aussi avoir une influence externe.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de chaque contrôle de maintenance (hebdomadaire, mensuel, trimestriel ou semestriel)

Intrant(s):
Tâche périodique

Extrant(s):
Fiche d'intervention (se trouvant à côté ou rangé dans la machine ou dans le véhicule)

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès GED; Accès ERP

Intervenants:
Technicien IT (certifications IT); Technicien Mécanique (diplôme de mécanicien); Technique Électronique (diplôme d'électricien); Ingénieur Méca-électronique (diplômé en mécanique/électronique)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF
- MDT

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

VENTE DE MATÉRIEL OU SERVICE ET PROTOCOLE D'EXPÉDITION

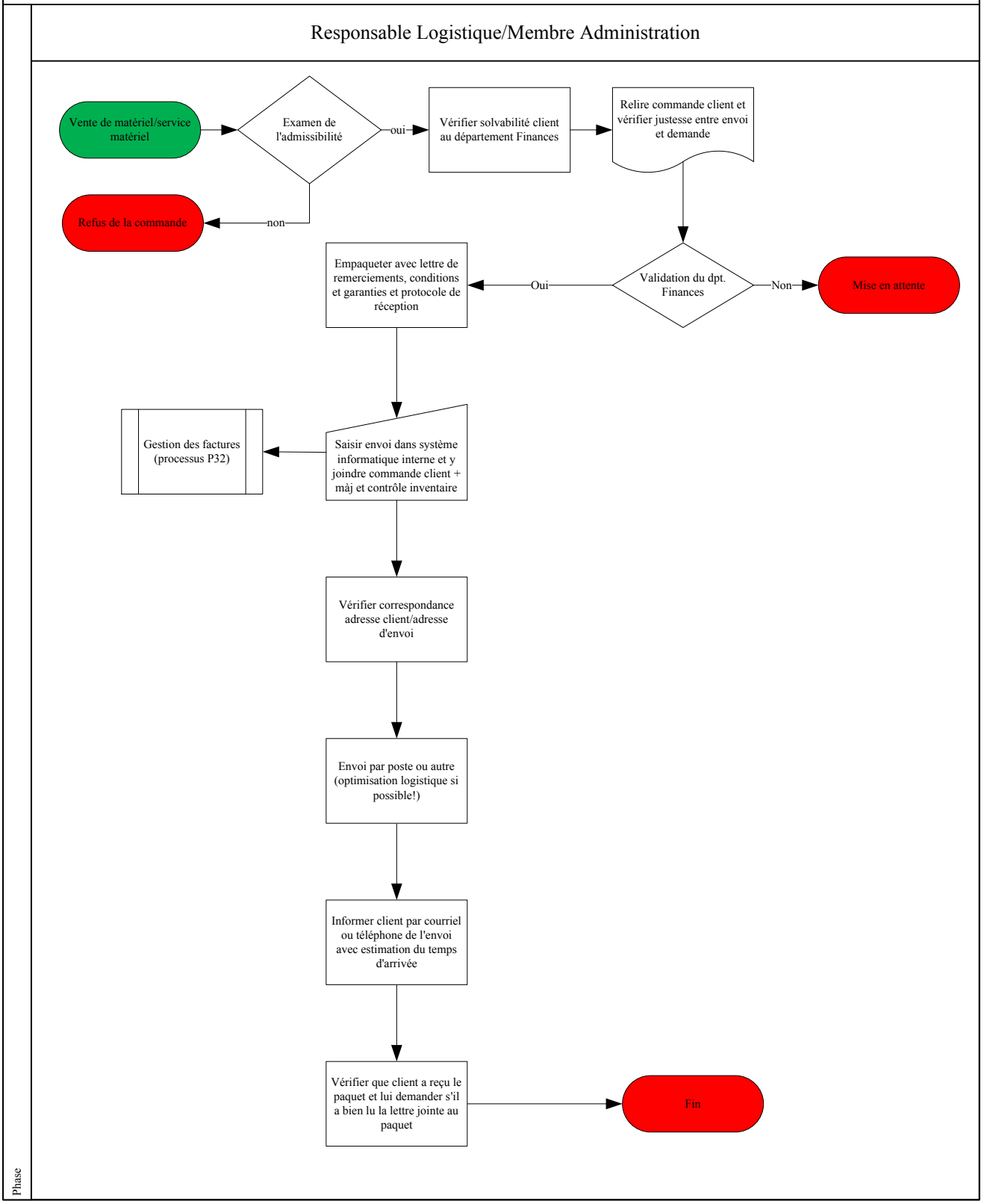
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Responsable Logistique/Membre Administration
Vente de matériel/service matériel
Examen de l'admissibilité
oui
non
Vérifier solvabilité client au département Finances
Relire commande client et vérifier justesse entre envoi et demande
Refus de la commande
Empaqueter avec lettre de remerciements, conditions et garanties et protocole de réception
Oui
Validation du dpt. Finances
Non
Mise en attente
Gestion des factures (processus P32)
Saisir envoi dans système informatique interne et y joindre commande client + màj et contrôle inventaire
Vérifier correspondance adresse client/adresse d'envoi
Envoi par poste ou autre (optimisation logistique si possible!)
Informer client par courriel ou téléphone de l'envoi avec estimation du temps d'arrivée
Vérifier que client a reçu le paquet et lui demander s'il a bien lu la lettre jointe au paquet
Fin
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Le rôle de ce processus est de donner un guide minimal en ce qui concerne la livraison (expédition) ou la vente de biens matériel ou services.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir un suivi des livraisons et éviter des erreurs classiques comme l'envoi à double ou des rappels inutiles.
Pour le client: Éviter qu'il reçoive pas du tout ou à double certains éléments ou plus simplement qu'il ne sache pas pourquoi il reçoit quelque chose faute d'information ou de numéro d'identifiant de traçabilité.

Valeur ajoutée:
Prévenir les erreurs logistiques courantes en matière d'organisation et de suivi du client et du contrôle de l'image

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de chaque envoi d'un bien matériel ou de confirmation d'un service

Intrant(s):
Bon de commande; Demande d'achat

Extrant(s):
Livrable; Facture

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès GED; Accès ERP

Intervenants:
Responsable Logistique (diplômé en logisique); Collaborateur département Finances (diplômé en comptabilité ou économie); Assistant Administratif (maîtrise des outils bureautiques standards)

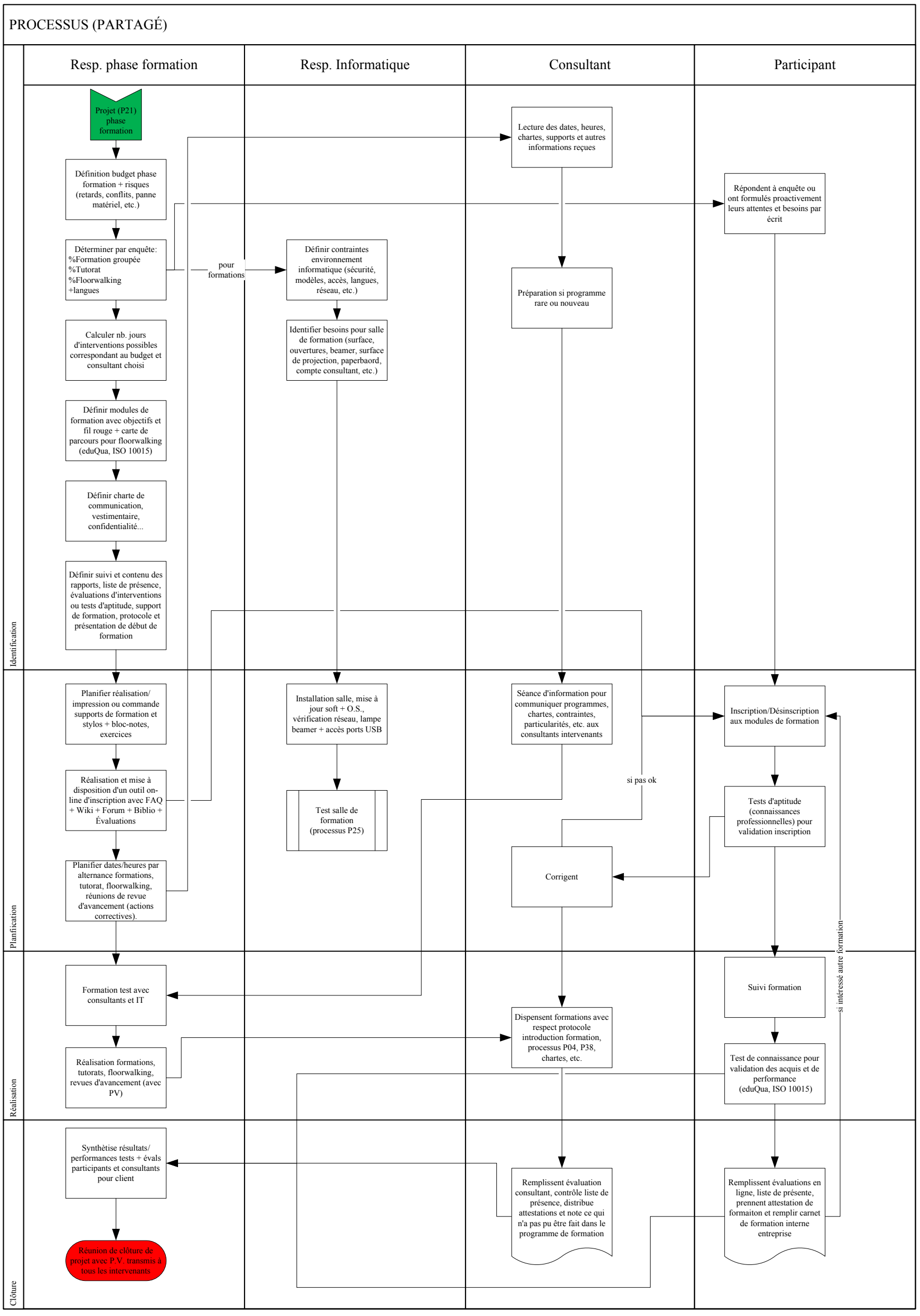
Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Modèle de courriel pour demande bonne réception (ici)

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seule destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

Niveau confidentialité: Interne/Client


PROCESSUS (PARTAGÉ)
Resp. phase formation
Resp. Informatique
Consultant
Participant
Projet (P21) phase formation
Définition budget phase formation + risques (retards, conflits, panne matériel, etc.)
Déterminer par enquête: %Formation groupée %Tutorat %Floorwalking +langues
pour formations
Calculer nb. jours d'interventions possibles correspondant au budget et consultant choisi
Définir modules de formation avec objectifs et fil rouge + carte de parcours pour floorwalking (eduQua, ISO 10015)
Définir charte de communication, vestimentaire, confidentialité...
Définir suivi et contenu des rapports, liste de présence, évaluations d'interventions ou tests d'aptitude, support de formation, protocole et présentation de début de formation
Définir contraintes environnement informatique (sécurité, modèles, accès, langues, réseau, etc.)
Identifier besoins pour salle de formation (surface, ouvertures, beamer, surface de projection, paperbaord, compte consultant, etc.)
Lecture des dates, heures, chartes, supports et autres informations reçues
Préparation si programme rare ou nouveau
Répondent à enquête ou ont formulés proactivement leurs attentes et besoins par écrit
Identification
Planifier réalisation/ impression ou commande supports de formation et stylos + bloc-notes, exercices
Réalisation et mise à disposition d'un outil on-line d'inscription avec FAQ + Wiki + Forum + Biblio + Évaluations
Planifier dates/heures par alternance formations, tutorat, floorwalking, réunions de revue d'avancement (actions correctives).
Installation salle, mise à jour soft + O.S., vérification réseau, lampe beamer + accès ports USB
Test salle de formation (processus P25)
Séance d'information pour communiquer programmes, chartes, contraintes, particularités, etc. aux consultants intervenants
si pas ok
Corrigent
Inscription/Désinscription aux modules de formation
Tests d'aptitude (connaissances professionnelles) pour validation inscription
si intéressé autre formation
Planification
Formation test avec consultants et IT
Réalisation formations, tutorats, floorwalking, revues d'avancement (avec PV)
Dispensent formations avec respect protocole introduction formation, processus P04, P38, chartes, etc.
Suivi formation
Test de connaissance pour validation des acquis et de performance (eduQua, ISO 10015)
Réalisation
Synthètise résultats/ performances tests + évals participants et consultants pour client
Réunion de clôture de projet avec P.V. transmis à tous les intervenants
Remplissent évaluation consultant, contrôle liste de présence, distribue attestations et note ce qui n'a pas pu être fait dans le programme de formation
Remplissent évaluations en ligne, liste de présente, prennent attestation de formaiton et remplir carnet de formation interne entreprise
Clôture

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation .

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008 | ISO 10015:1999	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus a été créé suite à une demande d'un responsable de projets et peut servir de guide élémentaire pour assurer une acquisition de compétences indispensable à une manipulation efficace et cohérente de tout nouvel outil ou service déployé dans une organisation par les utilisateurs (le but n'étant pas de devenir un centre de formation)!

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'enteprise: La formation de l'utilisateur/consommateur final d'un produit ou service est importante. La formation est souvent négligée et des simulations sur des panels sont rarement effectués pour vérifier l'adéquation et l'offre et la demande. Il y a aussi souvent une absence complète de réunions régulières entre les décideurs et acteurs principaux des formations et une trop grande quantité de documents qui circulent ce qui engendre souvent un chaos général.

Valeur ajoutée:
Éviter des erreurs classiques basées sur le retour d'expérience des consultants vécu dans de grandes entreprises et administrations ainsi que sur les évaluations des employés.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors du lancement de chaque projet et particulièrement dans sa phase de réalisation/clôture.

Intrant(s):
Kick-off de la tâche de planification de formation dans un projet

Extrant(s):
Évaluations de formations des utilisateurs

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Tablette; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Logiciel tableur; Accès GED; Accès QMS; Accès ERP; Accès SCN

Intervenants:
Responsable Formation (diplômé en ressources humaines); Responsable RH (diplôme en ressources humaines); Formateurs/Consultants; Spécialistes techniques; Responsable de projet (diplômé en gestion de projets)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF
- Note médiane
- Niveau de confiance
- Comparaison à la médiane globale
- Comparaison au NAQ (Niveau de Qualité Acceptable) imposé par client

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Ne pas oublier de créer un Knowledge base ou une FAQ (Foire Aux Questions) sous forme de forum ou Wiki comme indiqué!
- Le responsable de formation de projet intéressé pourra se référer aux nombreux processus relatifs à la gestion de la formation si intéressé par des compléments

Annexe(s):
Modèle de contenu de formation (ici); Modèle d'évaluation (ici); Modèle de rapport d'évaluation (ici)

MÉTHODE SCIENTIFIQUE FACE À DES PROBLÈMES

Niveau confidentialité: Interne/Client

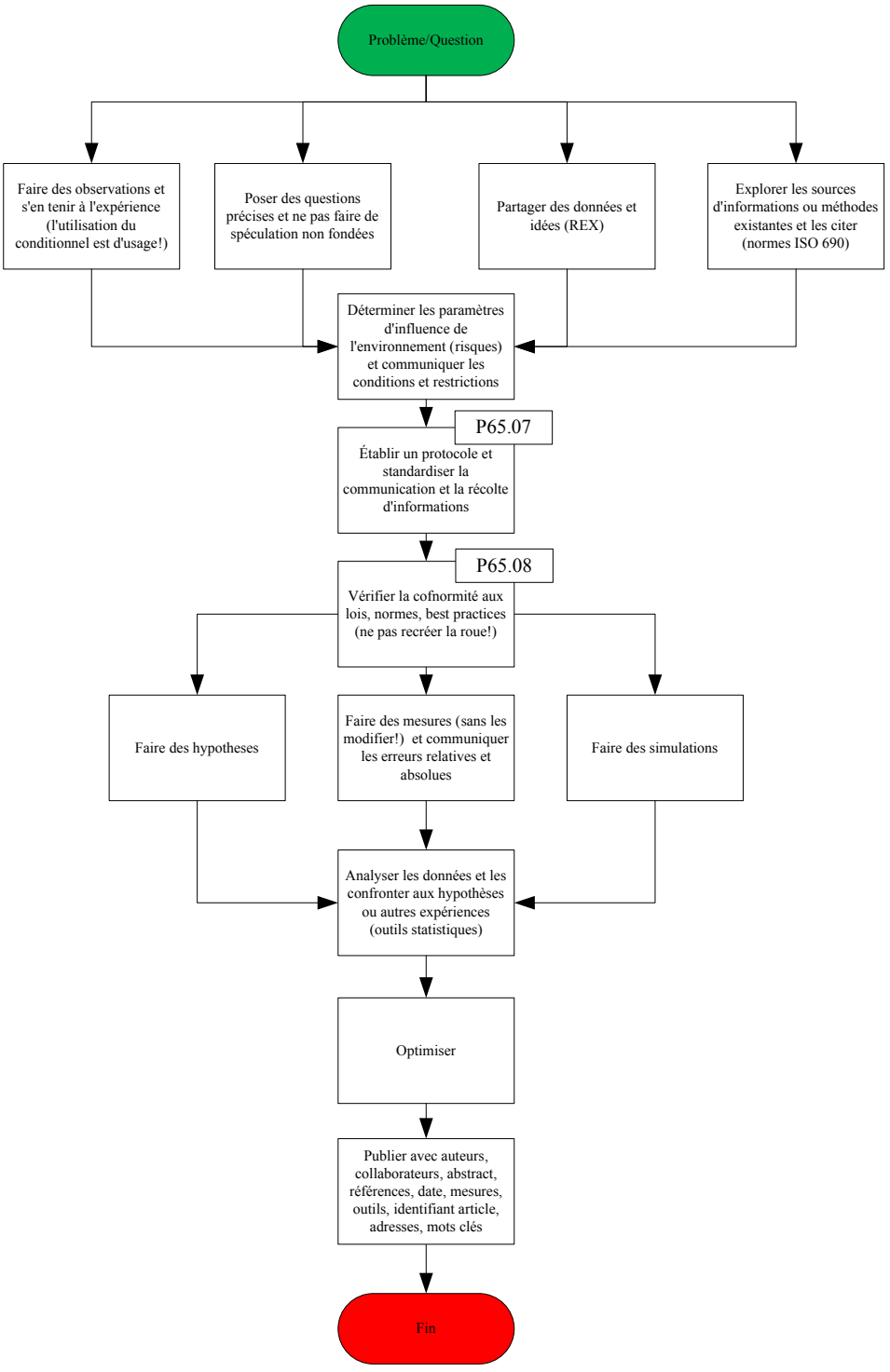
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

ANALYSTE QUANT.


Problème/Question
Faire des observations et s'en tenir à l'expérience (l'utilisation du conditionnel est d'usage!)
Poser des questions précises et ne pas faire de spéculation non fondées
Partager des données et idées (REX)
Explorer les sources d'informations ou méthodes existantes et les citer (normes ISO 690)
Déterminer les paramètres d'influence de l'environnement (risques) et communiquer les conditions et restrictions
P65.07
Établir un protocole et standardiser la communication et la récolte d'informations
P65.08
Vérifier la cofnormité aux lois, normes, best practices (ne pas recréer la roue!)
Faire des hypotheses
Faire des mesures (sans les modifier!) et communiquer les erreurs relatives et absolues
Faire des simulations
Analyser les données et les confronter aux hypothèses ou autres expériences (outils statistiques)
Optimiser
Publier avec auteurs, collaborateurs, abstract, références, date, mesures, outils, identifiant article, adresses, mots clés
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus a pour rôle de donner les grandes lignes de la méthode scientifique expérimentale pour s'entourer de toutes les garanties scientifiques désirables quand il s'agit de répondre à des questions ou problématiques diverses

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Pouvoir produire une analyse et des conclusions prudentes et basées sur une méthode rigoureuse et expérimentale et non sur de la spéculation ou de la falsification de données.
Pour le client: Exposer notre méthodologie scientifique dans le cas de la résolution de problèmes complexes.

Valeur ajoutée:
Éviter les biais d'analyses ou de conclusions basées sur des critères subjectifs non quantifiables ou non démontrables (ou pour le moins "significatifs") que l'on retrouve dans l'histoire de l'humanité et des sciences.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de chaque problématique stratégique ou ayant des impacts importants sur la condition humaine ou le fonctionnement d'une entreprise ou toute autre organisation.

Intrant(s):
Requête; Courriel; Téléphone

Extrant(s):
Publication scientifique; Mesures

Description des actions/opérations identifiées:
- 65.07: Communiquer les détails des machines, appareils de mesures, logiciels (particulièrement la numéro de version détaillé), l'algorithme utilisé par les logiciels.
- 65.08: S'assurer de l'unification des procédés d'investigation pour rendre les résultats comparables (principe à la base de la méthode scientifique!)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Logiciel tableur; Logiciel de Statistiques/Data mining; Logiciel de Simulation; Accès GED; Accès QMS; Accès ERP; Logiciel d'acquisition de mesures; Appareils d'acquisition (oscilloscope, spectrographe, etc.)
Intervenants:
Collaborateurs Scientifiques (diplômés dans une branche scientifique); Statisticien (au bénéfice d'un doctorat); Analyste (diplômé en économie); Responsable de Projets (diplômé en gestion de projets); Assistant administratif

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF
- Publications par année

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Se baser sur le plan IMRAD (I pour Introduction ; M pour Method ; R pour Results ; A pour And ; D pour Discussion) comme le préconise le Comité international des rédacteurs de revues médicales (CIRRM).

Annexe(s):
Modèle de publication scientifique (ici)

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

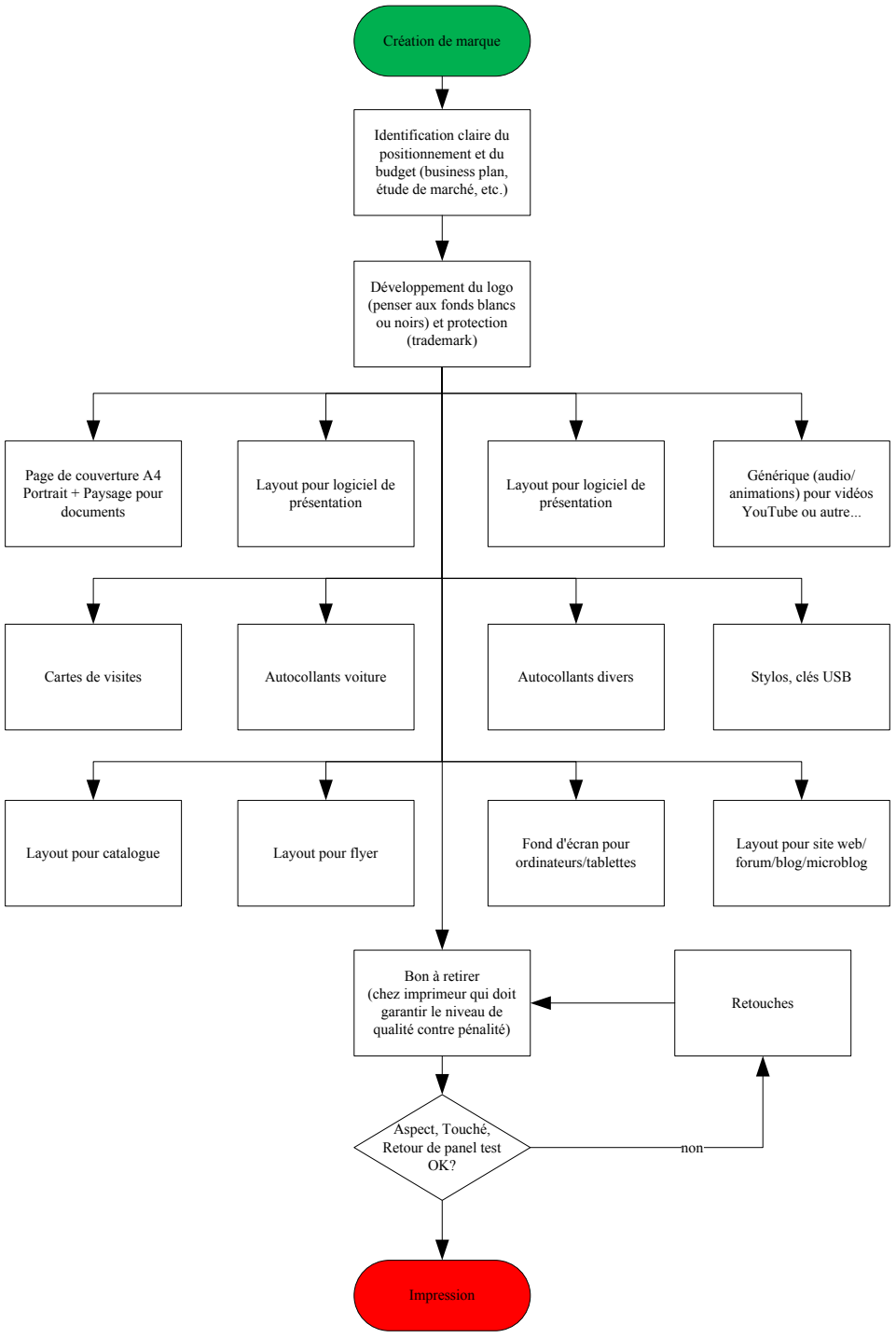
All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Phase

Graphiste


Création de marque
Identification claire du positionnement et du budget (business plan, étude de marché, etc.)
Développement du logo (penser aux fonds blancs ou noirs) et protection (trademark)
Page de couverture A4 Portrait + Paysage pour documents
Layout pour logiciel de présentation
Layout pour logiciel de présentation
Générique (audio/ animations) pour vidéos YouTube ou autre...
Cartes de visites
Autocollants voiture
Autocollants divers
Stylos, clés USB
Layout pour catalogue
Layout pour flyer
Fond d'écran pour ordinateurs/tablettes
Layout pour site web/ forum/blog/microblog
Bon à retirer (chez imprimeur qui doit garantir le niveau de qualité contre pénalité)
Retouches
Aspect, Touché, Retour de panel test OK?
non
Impression

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus a pour rôle de donner un rappel des outils de communication élémentaires lors de la création de l'image de marque pour une TPE/PME.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir l'ensemble des outils de communication utiles à l'image d'une entreprise dans le canaux de communication les plus communs.
Pour le client: Avoir une image claire, précise et constante de ce que fait l'entreprise à travers son nomm son descriptif et sa communication et sa clientèle cible.

Valeur ajoutée:
Éviter quelques oublis classiques des créateurs d'entreprise (en particulier les génériques vidéos et audios, le bon à retirer ainsi que les "gadgets").

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Création d'une marque ou entreprise.

Intrant(s):
Business Plan
Extrant(s):
Fichiers vidéos (générique), audio (générique); Fichiers *.eps (carte de visite, layout flyer/catalogue, autocollants); Fichiers *.css (layout site web), html (layout site web); Fichiers *.psd (logos, fonds d'écran, etc.)

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Logiciel de PAO/DAO; Logiciel de montage vidéo; Logiciel de traitement de son; Logiciel 3D

Intervenants:
Gérant/Direction; Graphiste (diplômé en PAO ou multimédia); Rédacteur (diplômé en P&R); Imprimeur (diplômé en imprimerie); Ingénieur son (diplômé)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF
- Marques créées par année

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Attention à réfléchir longtemps pour le nom de la marque (nom bref, neutre, multilangues, explicite, facile à retenir, etc.) et demander l'avis du plus grand nombre afin d'avoir un cahier des charges clair pour le graphiste, le rédacteur, etc.

Annexe(s):
Modèle Change request (ici)

Niveau confidentialité: Interne/Client

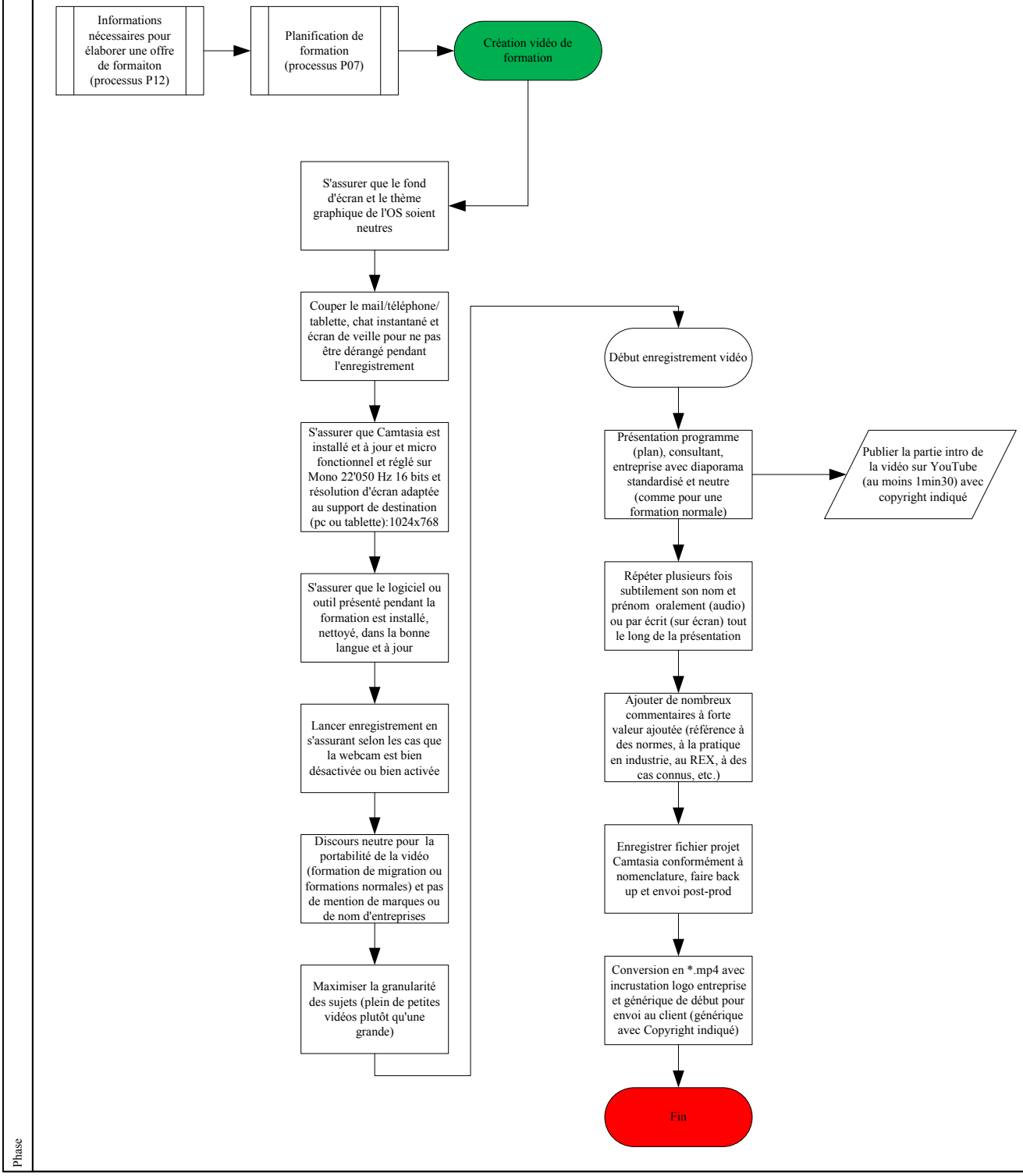
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Consultant/Formateur


Informations nécessaires pour élaborer une offre de formaiton (processus P12)
Planification de formation (processus P07)
Création vidéo de formation
S'assurer que le fond d'écran et le thème graphique de l'OS soient neutres
Couper le mail/téléphone/ tablette, chat instantané et écran de veille pour ne pas être dérangé pendant l'enregistrement
S'assurer que Camtasia est installé et à jour et micro fonctionnel et réglé sur Mono 22'050 Hz 16 bits et résolution d'écran adaptée au support de destination (pc ou tablette):1024x768
S'assurer que le logiciel ou outil présenté pendant la formation est installé, nettoyé, dans la bonne langue et à jour
Lancer enregistrement en s'assurant selon les cas que la webcam est bien désactivée ou bien activée
Discours neutre pour la portabilité de la vidéo (formation de migration ou formations normales) et pas de mention de marques ou de nom d'entreprises
Maximiser la granularité des sujets (plein de petites vidéos plutôt qu'une grande)
Début enregistrement vidéo
Présentation programme (plan), consultant, entreprise avec diaporama standardisé et neutre (comme pour une formation normale)
Publier la partie intro de la vidéo sur YouTube (au moins 1min30) avec copyright indiqué
Répéter plusieurs fois subtilement son nom et prénom oralement (audio) ou par écrit (sur écran) tout le long de la présentation
Ajouter de nombreux commentaires à forte valeur ajoutée (référence à des normes, à la pratique en industrie, au REX, à des cas connus, etc.)
Enregistrer fichier projet Camtasia conformément à nomenclature, faire back up et envoi post-prod
Conversion en *.mp4 avec incrustation logo entreprise et générique de début pour envoi au client (générique avec Copyright indiqué)
Fin
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
De plus en plus de PME publient des vidéos sur formations, séminaires ou d'événements sur Internet. Le rôle de ce processus est de rappeler les grandes étapes de la création et de la publication de telles vidéos.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir une production et un publication homogène des vidéos afin de marquer les visionneurs de la qualité et de la rigueur.
Pour le client: Proposer une support complémentaire à l'interface individu-individu/individu-livre.

Valeur ajoutée:
Image de cohérence, d'homogénéité, de rigueur et de professionnalisme donné aux visionneurs

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Initiative personnelle; Demander d'un client; Conférence/Séminaire

Intrant(s):
Requête client; Courriel collaborateur

Extrant(s):
Projet enregistrement; Vidéo passée par la post-prod

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Logiciel de PAO/DAO; Logiciel de montage vidéo; Logiciel de traitement de son; Logiciel 3D

Intervenants:
Consultant/Formateur (expert sur le sujet de la vidéo); Graphiste/Animateur (maîtrise d'un logiciel de montage et d'effets vidéo); Ingénieur son/vidéo (diplômé ingénieur multimédia)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF
- Vidéos créées par année

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Attention à vouer une attention particulière à la valeur ajoutée (niveau de technicité et de références aux normes et standards) du contenu de la vidéo.

Annexe(s):
Modèle de projet vidéo (ici)

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable , il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewelligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

Phase

AVS (1er Pilier)/AI/APG (AM)

- Création entrepris/ Indépendant
- Choisir caisse privée ou publique
- S'applique à toute personne active ou non en Suisse (facultatif pour les suisses à l'étranger)
- Annoncer nouveaux employés, taux d'activité, nouveau niveau de salaire annuel estimé
- Annoncer départ employés
- Possibilité de créer des réserves pour anticiper l'arrivée de nouveaux employés
- Paiement à part égale entre employé/employeur. Indépendant paie tout. Retraités en fonction de leur rente
- En cas de d'incapacitié/ invalidité/décès avertir bénéficiaires et l'assurance avec formulaire

LPP (2ème Pilier)

- Création entreprise
- Choisir caisse privée
- Tous les salariés dont salaire soumis à l'AVS excède les 20'520 CHF (facultative pour indépendants)
- Annoncer nouveaux employés, salaires par employé, statut marital, changement d'adresse , taux d'activité via formulaires et BV
- Annoncer départ employés avec formulaires de sortie de caisse
- Paiement à part égale entre employé et employeur
- En cas de d'incapacitié/ invalidité/décès avertir bénéficiaires et l'assurance avec formulaire

LAA/AIJ

- Création entreprise/ indépendant
- Choisir caisse privée
- Tous les travailleurs occupés en Suisse
- Annoncer nouveaux employés, salaires par employé, statut marital, changement d'adresse employés, taux d'activité
- Annoncer départ employés
- Paiement à part égale entre employeur et employé+contribution pour maladie
- En cas de d'incapacitié/ invalidité/décès avertir bénéficiaires et l'assurance avec formulaire

RISQUES DIVERS

- Création entreprise/ indépendant
- Choisir assurance privée ou publique (export, juridique, transports, catastrophes naturelles,, etc.)
- Mettre à jour montant assuré en fonction des biens acquis, amortis ou débarrassés (réserve légale) — P68.25
- Vérification des sorties de secours et éléments anti-feu ou d'aide médicale
- Vérification des alarmes de sécurité
- Stress test (simulation feu, intrusion, accident, volatilité économique)
- Assurance vols (avec complémentaire) — P68.29
- Opération de Maintenance préventive

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Ce processus s'adresse aux indépendants et créateurs de PME pour leur faire un petit résumé des diverses assurances auxquelles il est obligatoire ou fortement recommandé de souscrire pour se couvrir contre certains risques.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir souscrit aux assurances obligatoires et permettant d'avoir une entreprise pérenne à l'abri de certains événements indésirables.
Pour le client: Éviter de voir son partenaire disparaître à cause d'une mauvaise couverture d'assurance (ou d'absence de couverture tout court à certains risques).

Valeur ajoutée:
Éviter des oublis classiques comme les réserves financières ou encore les assurances pour catastrophes naturelles que l'entreprise est située près d'un ruisseau, d'un falaise ou d'une usine particulière.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Création d'entreprise; Signature de contrats; Développement d'activités; etc.

Intrant(s):
NA

Extrant(s):
Contrat Assurance; Écriture comptable

Description des actions/opérations identifiées:
- 68.25: Il est obligatoire selon la loi suisse de faire une réserve annuelle légale/générale non imposable (poste passif) de 5% à 10% du bénéfice (si existant) mais dont le montant total ne doit pas dépasser 20% du capital du social.
- 68.29: Toutes les assurances demandent aujourd'hui une assurance spéciale, additionnelle à la RC ménage qui couvre les vols. Cette option se conclut après que l'assureur a lui-même vu les biens. Mais attention n'est considéré comme objet de valeur qu'un bien d'un montant de plus de 2'000 CHF. De plus, les objets de valeurs doivent être stockés à un endroit spécial pour être remboursés… Envoyer à l'assurance les plaques d'immatriculation des véhicules transportant du matériel pour assurer contre le vol.

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès ERP

Intervenants:
Direction; Assureur/Courtier; Expert Juridique interne (diplômé avocat)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF
- Liste des assurances souscrites avec conditions générales

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

PROCESSUS (INTERNE)

Tous droits réservés à propos de ce dessin. L'utilisateur de ce plan s'engage à ne pas le reproduire, le modifier, le traduire, le vendre ou le céder à des tiers sans autorisation préalable écrite.

Ne pas vendre ou distribuer à un tiers sans autorisation préalable écrite. Ce document est la propriété exclusive de Six Sigma | ISO 10017-2003 et ne peut être reproduit sans autorisation préalable écrite.

Date

Tests d'hypothèses sur valeurs (var. continues/discrètes)

Comparer 2 moyennes (ou médianes) statistiquement différentes
Déterminer la taille de l'échantillon avant de faire les mesures en utilisant la puissance du test en unilatéral gauche/droite ou bilatéral
Tenter ajustement à une loi Normale
ajr>50
Oui
Non
Test d'ajustement du Khi-2 (mais normalement réservé à des lois discrètes!)
Test d'ajustement de Kolmogorov-Smirnov (approche de Lilliefor ou non), Cramer von Mises, Anderson-Darling (ou de Ryan-Joiner) ou Anderson-Darling
Hypothèse de Normalité acceptée?
Non
Oui
Elimination valeurs aberrantes dans les deux échantillons (Dixon ou de Cochran, Q de Dixon ou de Grubb)
Transformation de Box-Cox
Échec
Test de Poisson
Comparer les médianes au lieu des moyennes ou se baser sur les rangs (tests non paramétriques)
Données appariées?
2 échantillons appariés
test t apparié (version paramétrique du test de la somme des rangs de Wilcoxon)
Nombre d'échantillons indépendants à comparer?
1
2
3
Variance vraie connue?
oui
non
Test-z (comparer la moyenne à une valeur cible ou supérieure/inférieure à une valeur précise)
Test-t (comparer la moyenne à une valeur cible ou supérieure/inférieure à une valeur précise)
ANOVA ou ANCOVA (si données corrélées et non normalisables)
Variance vraie connue?
Test-Z à deux échantillons
Variances égales?
Test-t de Student à 2 échantillons (Welch-modifié) avec ou sans correction de Welch (test t de Welch)
Test-t de Student à 2 échantillons (homoscédastique) ou ANOVA ou ANCOVA (si données non normalisables) à un facteur
Test post-hoc de Bartlett
Si plan équilibré, contrôle des paires de moyenne tuit du Tukey (test post-hoc) avec correction de Bonferonni
Nombre d'échantillons à comparer?
1
2
3
Distribution symétrique?
oui
non
Test de la somme des rangs de Wilcoxon (version non paramétrique du test-t pour un échantillon)
Test du signe (basé sur la loi binomiale ou hypergéométrique par rapport à la médiane)
Nombre d'échantillons?
1
2
Appairé?
oui
non
Test du signe (basé sur la loi binomiale ou hypergéométrique basé sur la différence des couples)
Test de Mood basé sur la médiane et la loi d'indépendance du khi-deux (pearson)
Les échantillons sont?
dépendants
indépendants
Test (exact ou approximé) de la somme des rangs de Wilcoxon (Mann-Whitney) pour données appariées (version non paramétrique du test-t pour données appariées)
Test (exact ou approximé) de Wilcoxon de la somme des rangs (Kruskal-Wallis ou T. de Mann-Whitney) (version non paramétrique du test-t pour deux échantillons)
Les échantillons sont?
dépendants
indépendants
Test de Friedmann (version non paramétrique de l'ANOVA à deux facteurs)
Test de Kruskal-Wallis (version non paramétrique de l'ANOVA)
Valeur p-value
p ≤ α
p > α
Rejet de l'hypothèse nulle en faveur de l'hypothèse alternative (ajustement pas ok, moyennes/ médianes différentes, avant-types différents, proportions différentes, etc.)
Non rejet de l'hypothèse nulle (ajustement pas, moyennes/ médianes égales, avant-types égaux, proportions égales, etc.)
Communication résultats
test non paramétrique
oui
non

Tests (paramétriques ou non paramétriques) d'hypothèses sur écart-types (var. cotinues)

Comparer 2 écarts-types statistiquement différents
Nombre d'échantillons à comparer?
1
2
Test exact de Fisher (base sur loi hypergéométrique)
Test de Bartlett
taille des données faible (inférieur à 5 ou 10)

Test d'hypothèse pour proportions ou attributs

Confirmer si proportion sont statistiquement différents
Déterminer la taille de l'échantillon avant de faire les mesures en utilisant la puissance du test: du test en unilatéral gauche/droite ou bilatéral
Nombre d'échantillons à comparer?
1
2
>2
Test-p pour 1 échantillon (pour comparer par rapport à une cible ou supérieur ou égal) données binaires
Test de proportion pour 2 échantillons: données binaires
Tableau 2x2? (données ni-aires)
oui
non
Distribution sous-jacente normale?
oui
non
Test d'indépendance du Khi-deux (empirique/tableau de contingence) ou Kappa d'agrément de Kohen
Test du Khi-deux (empirique/tableau de contingence)
test binomial exact (faible comptage) ou test exact de Fisher (très faible comptage)
Si données appariées, test de McNemar

Tableaux de contingences (var. dichotomiques ou polytomiques)

Comparer des données dans un tableau 2x2
est-ce que les valeurs sont significativement différentes?
est-ce que le tableau est dans une configuration extrême?
nombre d'échantillons?
>2
Test exact de Fisher
Test Q de Cochran
Kappa d'agrément de Kohen (indication empirique sans hypothèse) ou Test de McNemar (avec hypothèse de symétrie) (intervalle de confiance)

Cartes de contrôle

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	Six Sigma | ISO 10017-2003	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Il existe un peu plus de 200 tests et outils statistiques pour analyser scientifiquement des données ou valider/invalider des hypothèses. Le rôle de processus est de rappeler le cas d'utilisation des plus connus vu jusqu'en maîtrise (Master) pour l'application des statistiques relatives à la norme ISO 9001:2008 et plus globalement à la méthodologie Six Sigma.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Aider l'analyste à mettre en application les normes ISO 3534-1/2/3:1999, ISO 8285:1991, ISO 17025:2005, ISO 10017:2003, ISO 13300:2006, ISO 31010:2009, ISO 3951:2006, ISO 11095:1996. Ce processus sert également de "concept de controlling".
Pour le client: Exposer les méthodes mises en place pour faire le choix des outils d'analyse statistique en toute transparence.

Valeur ajoutée:
Gagner du temps dans le choix des tests et outils analytiques

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Données à analyser

Intrant(s):
Données

Extrant(s):
Rapports (tableaux, graphiques, p-value, puissance observée, intervalles)

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Tableur; Logiciel de Statistiques; Logiciel de traitement de texte

Intervenants:
Analyste (diplômé en économétrie); Statisticien (docteur en statistiques); Financier quantitatif (diplôme d'ingénieur quantitatif en finances ou doctorat); Ingénieur Qualité (diplômé ingénieur en statistiques); Collaborateur scientifique (avec formation solide en statistiques)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Aucune annexe

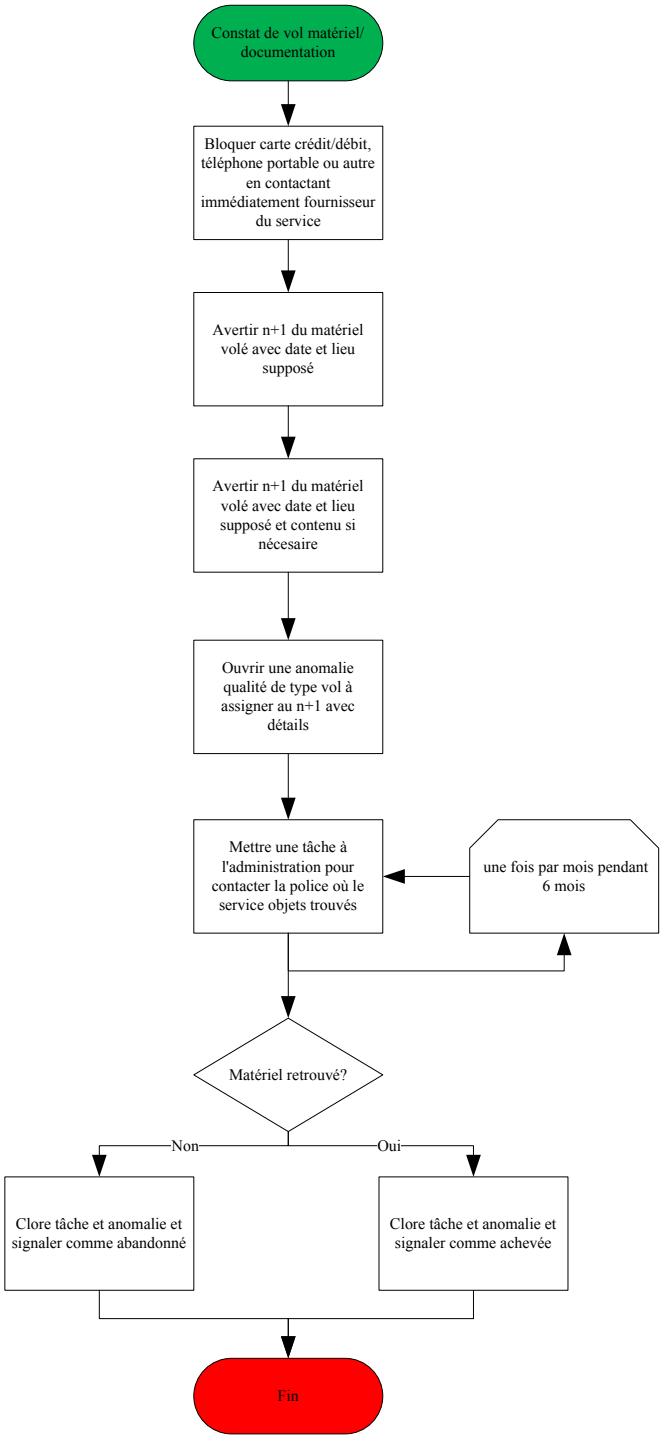
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (PARTAGÉ)

VICTIME


Constat de vol matériel/ documentation
Bloquer carte crédit/débit, téléphone portable ou autre en contactant immédiatement fournisseur du service
Avertir n+1 du matériel volé avec date et lieu supposé
Avertir n+1 du matériel volé avec date et lieu supposé et contenu si nécesaire
Ouvrir une anomalie qualité de type vol à assigner au n+1 avec détails
Mettre une tâche à l'administration pour contacter la police où le service objets trouvés
une fois par mois pendant 6 mois
Matériel retrouvé?
Non
Oui
Clore tâche et anomalie et signaler comme abandonné
Clore tâche et anomalie et signaler comme achevée
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/1

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Certains vols de matériels ou d'information immatérielles sont devenus critiques pour toute organisation ayant des données confidentielles à préserver. Plutôt que le personne victime attende trop longtemps pour informer sa direction du vol, il nous a semblé judicieux de faire un processus pour que chacun soit le plus réactif possible au vu des événements du même parus dans les médias depuis le début des années 2000.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Mettre en place le plus rapidement possible des mesures adéquates pour récupérer les éléments volés ou bloquer tout ce qui y est relatif.
Pour le client: En cas de vol comportant des données clients, être capable de démontrer notre aptitude à gérer au mieux la situation.

Valeur ajoutée:
Éviter une réaction en chaîne du vol ayant un impact sur le fonctionnement de l'entreprise.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Vol quelconque

Intrant(s):
Tâche de signalement de vol

Extrant(s):
Suivi de la tâche

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Logiciel de messagerie électronique; Accès ERP

Intervenants:
Victime (collaborateur interne/client de passage); Sécurité Interne (diplômé agent de sécurité); Responsable qualité (formation d'ingénieur qualité)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Ne pas laisser du matériel de l'entreprise visible dans les véhicules ou près des fenêtre du rez de chaussée

Annexe(s):
Aucune annexe

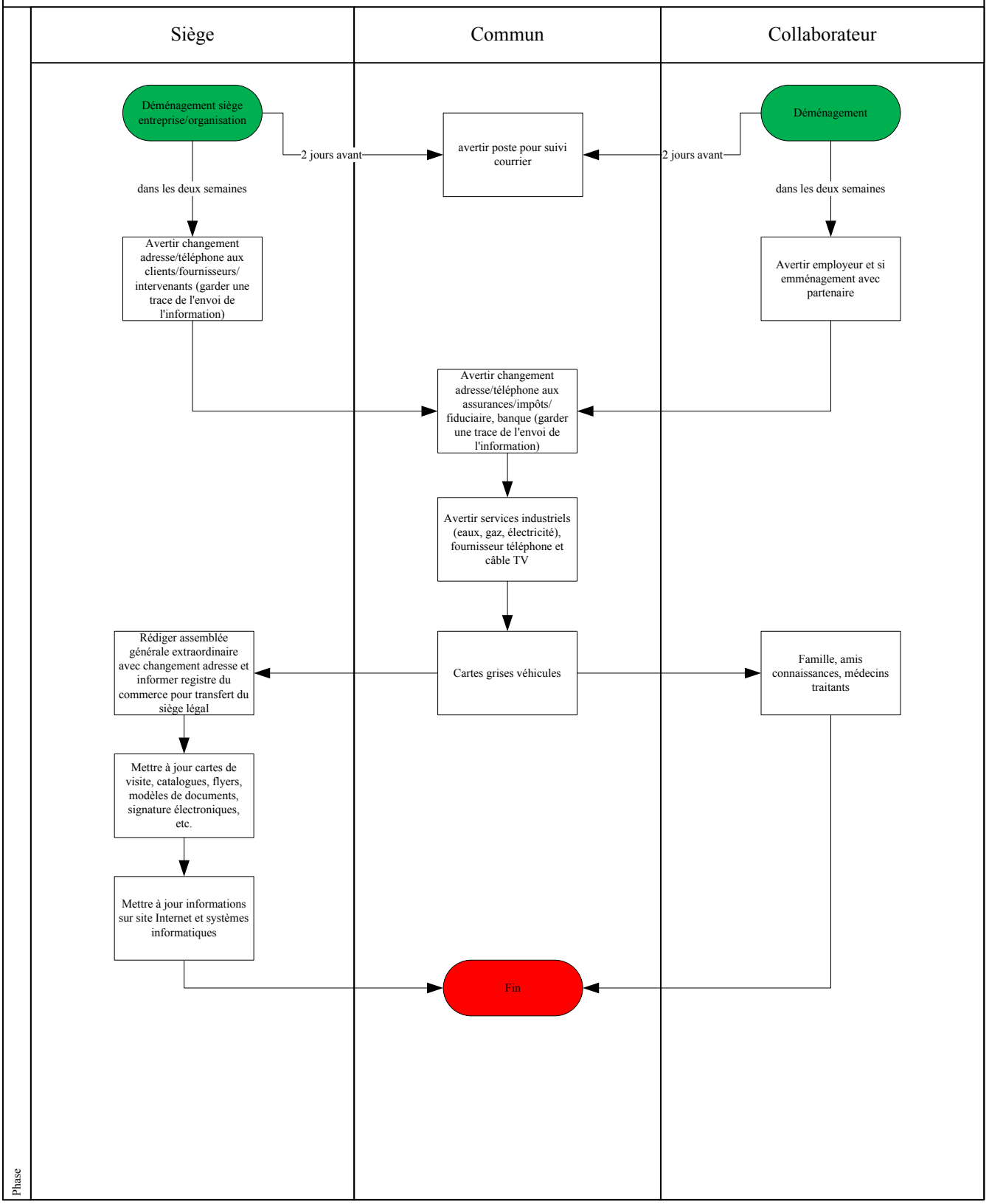
Niveau confidentialité: Interne/Client

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)


Siège
Commun
Collaborateur
Déménagement siège entreprise/organisation
2 jours avant
avertir poste pour suivi courrier
2 jours avant
Déménagement
dans les deux semaines
dans les deux semaines
Avertir changement adresse/téléphone aux clients/fournisseurs/ intervenants (garder une trace de l'envoi de l'information)
Avertir employeur et si emménagement avec partenaire
Avertir changement adresse/téléphone aux assurances/impôts/ fiduciaire, banque (garder une trace de l'envoi de l'information)
Avertir services industriels (eaux, gaz, électricité), fournisseur téléphone et câble TV
Rédiger assemblée générale extraordinaire avec changement adresse et informer registre du commerce pour transfert du siège légal
Cartes grises véhicules
Famille, amis connaissances, médecins traitants
Mettre à jour cartes de visite, catalogues, flyers, modèles de documents, signature électroniques, etc.
Mettre à jour informations sur site Internet et systèmes informatiques
Fin
Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Le déménagement d'une personne morale ou physique en oubliant certains démarches antérieures ou ultérieures nécessaires peut avoir des conséquences fâcheuses. Le rôle de ce processus est de rappeler les démarches triviales à entreprendre lors d'un déménagement.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Ne pas oublier ou redemander/rechercher à chaque déménagement les étapes utiles afin de ne pas perdre en chemin des fournisseurs/partenaires ou clients.
Pour le client: Ne pas avoir la poste traditionnelle qui retourne des lettres ou colis pour fautre d'adresse non existante ce qui est du plus mauvais effet...

Valeur ajoutée:
Éviter un certain nombre de mauvaises surprises.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Déménagement

Intrant(s):
NA

Extrant(s):
Annonce déménagement; Procès Verbal administrateurs; Modification registre du commerce

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Téléphone; Téléphone portable; Courriel électronique; Logiciel de traitement de texte; Accès EMS

Intervenants:
Direction (compétences managériales); Assistant administratif (maîtrise des outils bureautiques standards); Partenaires; Fournisseurs; Assureurs; Clients/Mandants; Registre du commerce

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Modèle PV (ici); Modèle Annonce changement adresse (ici)

Niveau confidentialité: Interne/Client

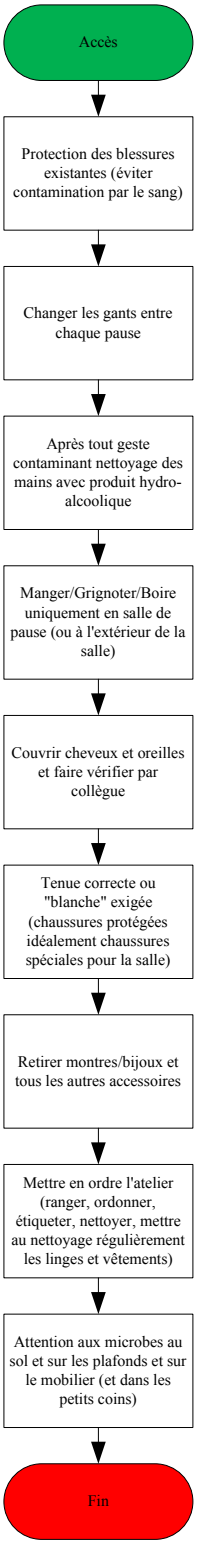
Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seul destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation.

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

PROCESSUS (INTERNE)

IT/R&D


Accès
Protection des blessures existantes (éviter contamination par le sang)
Changer les gants entre chaque pause
Après tout geste contaminant nettoyage des mains avec produit hydro-alcoolique
Manger/Grignoter/Boire uniquement en salle de pause (ou à l'extérieur de la salle)
Couvrir cheveux et oreilles et faire vérifier par collègue
Tenue correcte ou "blanche" exigée (chaussures protégées idéalement chaussures spéciales pour la salle)
Retirer montres/bijoux et tous les autres accessoires
Mettre en ordre l'atelier (ranger, ordonner, étiqueter, nettoyer, mettre au nettoyage régulièrement les linges et vêtements)
Attention aux microbes au sol et sur les plafonds et sur le mobilier (et dans les petits coins)
Fin

Phase

Statut	Fonction	Main Executive/Propriétaire processus	Date	Visa (GP[1])	RTY/CMM
Final	ISO 9001:2008	ISOZ Vincent	2012-09-04	VI	-/2

1: Gestionnaire processus

Rôle (description résumée de l'activité):
Certaines pièces, salles dans une entreprise ont un niveau d'hygiène classifié de par la sensibilité des machines et opérations qui s'y déroulent. Conformément à certaines normes ISO (par exemple la ISO 22000) il est recommandé de respecter au minimum les contrôles indiqués dans ce processus pour un respect minimum des conditions d'hygiène.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Avoir des salles de R&D, labos, salles serveurs ou autres propres afin de garantir un fonctionnement nominale des machines et appareils ainsi qu'une non infection des plans d'expériences.
Pour le client: Démontrer nos bonnes pratiques de production ou gestion d'éléments sensibles dans des salles exigeant un niveau d'hygiène au-delà de l'usage domestique.

Valeur ajoutée:
Apprendre à tous les collaborateurs à respecter une hygiène minimale et pouvoir rappeler les étapes de "bon-sens".

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Lors de chaque entrée ou sortie de salle blanche

Intrant(s):
Signature datée/heure feuille entrée (ou badgage)

Extrant(s):
Signature datée/heure sortie (ou badgage)

Description des actions/opérations identifiées:
- Aucune description détaillée nécessaire à ce jour (le texte dans le schéma est jugé suffisant par les utilisateurs à ce jour)

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Poubelles (fermées hermétiquement); Vestiaire; Désinfectant

Intervenants:
Responsable qualité (formation d'ingénieur qualité); Formateur (spécialisé en GMP)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

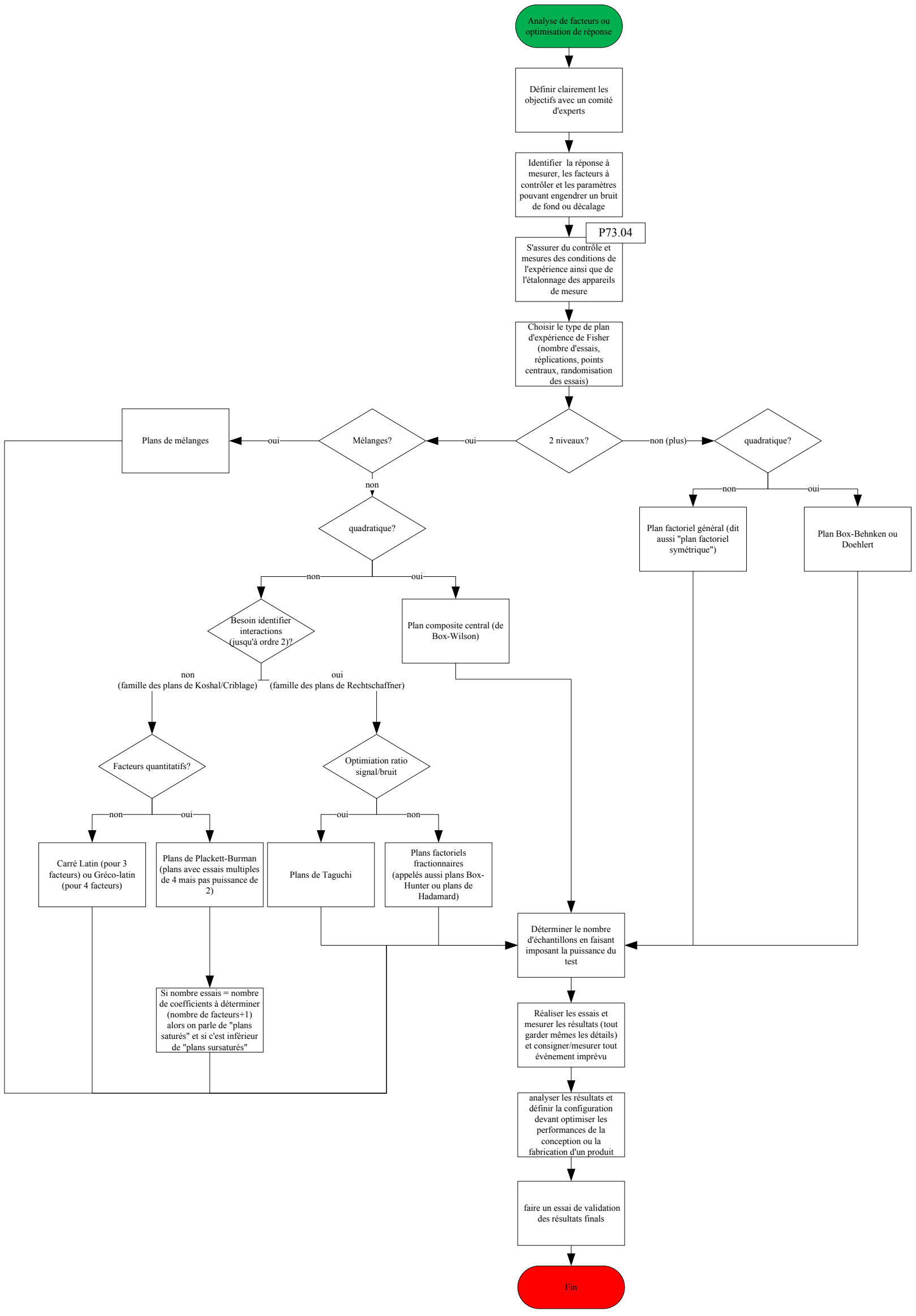
Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Rien à signaler

Annexe(s):
Modèle liste de passage (ici)

Tous nos droits sur ce document sont réservés. Ce dernier est destiné au seule destinataire autorisé. Sans notre autorisation écrite préalable, il ne peut être ni copié, ni reproduit, ni communiqué à des tiers.

PROCESSUS (INTERNE)

LABORANTS


Analyse de facteurs ou optimisation de réponse
Définir clairement les objectifs avec un comité d'experts
Identifier la réponse à mesurer, les facteurs à contrôler et les paramètres pouvant engendrer un bruit de fond ou décalage
P73.04
S'assurer du contrôle et mesures des conditions de l'expérience ainsi que de l'étalonnage des appareils de mesure
Choisir le type de plan d'expérience de Fisher (nombre d'essais, réplications, points centraux, randomisation des essais)
2 niveaux?
oui
non (plus)
quadratique?
non
oui
Plan factoriel général (dit aussi "plan factoriel symétrique")
Plan Box-Behnken ou Doehlert
Mélanges?
oui
Plans de mélanges
non
quadratique?
non
oui
Besoin identifier interactions (jusqu'à ordre 2)?
non
oui
Plan composite central (de Box-Wilson)
non (famille des plans de Koshal/Criblage)
oui (famille des plans de Rechtschaffner)
Facteurs quantitatifs?
non
oui
Carré Latin (pour 3 facteurs) ou Gréco-latin (pour 4 facteurs)
Plans de Plackett-Burman (plans avec essais multiples de 4 mais pas puissance de 2)
Si nombre essais = nombre de coefficients à déterminer (nombre de facteurs+1) alors on parle de "plans saturés" et si c'est inférieur de "plans sursaturés"
Optimiation ratio signal/bruit
oui
non
Plans de Taguchi
Plans factoriels fractionnaires (appelés aussi plans Box-Hunter ou plans de Hadamard)
Déterminer le nombre d'échantillons en faisant imposant la puissance du test
Réaliser les essais et mesurer les résultats (tout garder mêmes les détails) et consigner/mesurer tout événement imprévu
analyser les résultats et définir la configuration devant optimiser les performances de la conception ou la fabrication d'un produit
faire un essai de validation des résultats finals
Fin
Phase

All our rights on this document are reserved. It is intended exclusively for the legitimate recipient. It shall be neither copied or reproduced nor made accessible to any party without our prior written authorisation .

Alle unsere Rechte an dieser Unterlage sind vorbehalten. Diese ist nur für den rechtmässigen Empfänger bestimmt. Ohne Unsere schriftliche Bewilligung darf sie weder kopiert, vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden.

Rôle (description résumée de l'activité):
Il est parfois difficile pour des chercheurs de se rappeler après un long temps d'absence de pratique du meilleur choix de plan d'expérience pour optimiser (maximiser ou minimiser) la réponse d'un système ou modéliser celui-ci en prenant en compte les interactions avec une approche statistique de phénomène étudié. Le rôle de ce processus a pour rôle d'aider a choisir le plan adéquat parmi les plus connus et également de rappeler quelques notions de vocabulaire par la même occasion.

Objectif(s)/Finalité(s)/Exigence(s) du processus:
Pour l'entreprise: Mettre sur plan un plan d'expérience depuis la définition des objectifs avec le comité d'expertise, du choix du plan d'expérience jusqu'à l'analyse des résultats et de leur conformation à la réalité (test de robustesse/adéquation) et aux normes ISO 3534-3:1999 sur les plans d'expériences.
Pour le client: Exposer les méthodes mises en place pour faire le choix des outils d'analyse de plans d'expériences en toute transparence.

Valeur ajoutée:
Éviter certains oublis classiques comme la confrontation du modèle à la réalité et également du mauvais choix de plan d'expérience.

Fait(s) générateur(s) du processus/Fréquence:
Modélisation d'une expérience ou optimisation d'un processus

Intrant(s):
Cahier des charges scientifique

Extrant(s):
Analyse du plan d'expérience (ANOVA); Modèle/fonction; Diagramme des interactions; Surface de réponse; Erreurs

Description des actions/opérations identifiées:
73.04: Il faut s'assurer de la reproductibilité et répétabilité des mesures conformément à la norme ISO 3534-1:1993.

Équipements (machines, véhicules, logiciels, etc.):
Appareil d'étalonnage (étalons); Appareils de mesure; Laboratoire sous atmosphère contrôlée; Logiciel de statistique; Logiciel de traitement de texte scientifique; Logiciel de messagerie; Accès ERP; Accès GED

Intervenants:
Directeur de recherche (au bénéfice d'un doctorat dans le domaine des sciences exactes); Scientifiques/Ingénieurs (formation de statistiques avancées); Laborants (formation de statistique avancée)

Indicateurs:
- RTY (Rolled Troughput Yield)
- Niveau CMM
- MTBF

Remarques (précautions légales, erreurs types, etc.):
- Se rappeler que ce n'est pas parce qu'un facteur est négligeable qu'une interaction le contenant l'est!
- La norme ISO 3534-3:1999 contient plus de plans que ce qui est représenté sur ce schéma

Annexe(s):
Modèle de rapport (ici); Modèle de publication scientifique (ici)